

Carta dei Servizi



La nostra Carta dei Servizi

Gentile Signora/ Signore,

sottoponiamo alla Sua cortese attenzione la nostra Carta Servizi redatta con l'apporto dei responsabili di struttura e del personale in essa operante per quanto riguarda gli specifici ambiti, con il contributo dei pazienti/familiari delle associazioni di tutela dei cittadini, nell'intento di fornirle un'esauriente rappresentazione di chi siamo, che cosa facciamo e del nostro impegno costante e quotidiano a favore della salute, della prevenzione, della diagnosi, della cura e dello star bene.

In ottemperanza al DL n° 163 del 1995, convertito in legge l'11 luglio 1995 n.273, Villa Salute ha elaborato la propria carta dei servizi, uno strumento di dialogo per parlare all'utente, al medico e a tutti coloro che hanno interesse nei servizi sanitari offerti.

Parliamo con Lei...

Villa Salute cerca e si impegna a garantire la diffusione e l'accessibilità della carta, affinché diventi un semplice ed efficace strumento informativo, e una porta di ingresso ai servizi sanitari. Riuscire a dirti in modo chiaro che cosa possiamo fare per te e come, è lo scopo principale di questa carta.

...e Lei parla con noi

Con la sua informazione trasparente la carta è anche un invito a partecipare al miglioramento dei servizi. VILLA SALUTE si dedica costantemente al miglioramento attraverso i questionari, i sondaggi e il dialogo con il personale presente nelle strutture, sempre a disposizione per rispondere a ogni domanda e a raccogliere suggerimenti.

Nei nostri intenti, infatti, la stesura della "Carta dei Servizi" persegue due obiettivi. Il primo è fornire uno strumento esauriente che La aiuti ad orientarsi nella nostra offerta sanitaria, accompagnandoLa passo dopo passo nella comprensione della struttura e della sua organizzazione, ricordandoLe diritti e doveri in materia sanitaria.

Il secondo obiettivo è consentirLe di cogliere ed apprezzare i principi che guidano il nostro operare quotidiano. Il nostro impegno è quello di lavorare in modo dinamico e competitivo, perseguendo costantemente il miglior risultato possibile. Un impegno, questo, che richiede costanti investimenti in professionalità, formazione continua, tecnologie e servizi, impegno che VILLA SALUTE non ha mai disatteso.

LO STAFF DI VILLA SALUTE

Indice

3 La nostra Carta dei Servizi

5 Normative di riferimento e principi fondamentali

7 Valori di riferimento

10 Politica Villa Salute

11 Politica aziendale

12 Missione

13 Presentazione della struttura

15 Struttura edilizia e disposizione servizi e specialità

16 Responsabilità del personale

17 Informazioni sui servizi erogati

17 Orario di apertura

17 Servizio di accettazione

18 Operatori medici

19 Prestazioni erogate e tariffe

23 Alcune indicazioni comportamentali

25 Obiettivi e standard di qualità

27 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

27 Impegni e programmi per la qualità

27 Meccanismi di tutela e verifica

28 Indagine sulla soddisfazione dei clienti / assistiti

28 Conservazione dei referti e documentazione clinica

29 Gli impegni

30 Qualità

31 Certificazione

32 Numeri utili e come raggiungerci

32 I collegamenti

Normative di riferimento e principi fondamentali

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, è stata redatta nel rispetto delle normative di riferimento:

- A.** Legge 7 agosto 1990. n°241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- B.** Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
- C.** Dpcm dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- D.** “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto-legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
- E.** Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
- F.** “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1° agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- G.** “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995.
- H.** CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO.

VILLA SALUTE ha l'obiettivo di fornire un'informazione sempre più accurata, che risponda alle reali esigenze dei cittadini e che rispetti i loro diritti di salute. Per questo motivo i principi fondamentali a cui la nostra Carta dei Servizi si ispira e garantisce sono quelli della Carta Europea dei diritti del malato. La Carta Europea dei diritti del malato è il “proclama 14 diritti dei pazienti, che, nel loro insieme, mirano a garantire un alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea) assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.”:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

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 medicochirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle

diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

1.1 Valori di riferimento

L'Azienda conforma il proprio operato ed i propri atti ai principi sanciti dall'art. 1 della legge 241/1990, dalla legge delega 190/2012 (anticorruzione) e nei successivi decreti in materia di trasparenza e integrità (decreto legge 33/2013 e 39/2013) e si identifica e si impegna nel rispetto dei valori fondamentali:

- **CURA DELLA PERSONA MALATA** nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza;
- **ECCELLENZA** nell'offerta di servizi e prestazioni, in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività;
- **COLLABORAZIONE E COINVOLGIMENTO**, superando la visione settoriale e categoriale nell'intento di migliorare continuamente l'organizzazione e l'unità degli intenti;
- Impegno alla **MULTIDISCIPLINARITÀ** e al lavoro di gruppo;
- **UGUAGLIANZA** - VILLA SALUTE eroga a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche e psichiche, stato sociale;
- **IMPARZIALITÀ e RISPETTO** - L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. assicura a tutti i cittadini, indistintamente, la massima attenzione, cortesia e assistenza

tramite il personale che opera nella Struttura.

- **CONTINUITÀ** - A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **DIRITTO DI SCELTA** - Ogni cittadino, in possesso dell'impegnativa S.S.N., può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **COMPLETA INFORMAZIONE** - L'Istituto Diagnostico Antoniano, attraverso i consulenti Medici, dà ai pazienti una completa informazione sulla tipologia d'indagine, sulla tecnologia utilizzata, sulle eventuali complicanze e cause di impedimento all'effettuazione dell'esame richiesto, al fine di giungere ad un consenso pienamente informato.
- **PARTECIPAZIONE** - L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.a. garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** - L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.a. eroga i propri servizi in modo tale da garantire standard di qualità elevati, adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi. Tutto questo al fine di garantire il massimo rispetto alla persona, con particolare attenzione alle categorie più deboli (anziani, portatori di handicap, bambini, sofferenti).
- **TRASPARENZA** - L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. garantisce la visibilità del proprio operato mettendo a disposizione dei cittadini ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.
- **AMMINISTRAZIONE** - Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.
- **SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE** - Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.
- **ASCOLTO DELL' UTENTE** - La comunicazione tra le strutture sanitarie e i cittadini è una questione articolata che riguarda non solo la direzione aziendale

ma anche tutti gli operatori che quotidianamente si mettono in relazione con i malati e gli altri utenti.

In termini semplici la comunicazione può essere scomposta in alcune attività:

l'ascolto, l'informazione, l'elaborazione dei dati e la riservatezza.

Per garantire una comunicazione trasparente con gli utenti e con i cittadini, VILLA SALUTE si impegna a:

- trattare i dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, informazioni sullo stato di salute, protezione dei dati personali raccolti, chiamate anonimizzate);
- svolgere attività di ascolto delle esigenze e delle aspettative di utenti e cittadini (incontri annuali con le associazioni di volontariato, raccolta delle segnalazioni, gestione dei reclami) e i cittadini;
- rendere disponibile nella struttura un servizio di accompagnamento e di accoglienza. VILLA SALUTE ha investito nella formazione di una nuova figura dedicata con funzione di hostess;
- offrire una mediazione linguistica agli utenti che ne abbiano la necessità durante lo svolgimento delle attività assistenziali;
- fornire una adeguata informazione ai pazienti sulle proprie condizioni di salute e prima di ogni indagine diagnostica, in modo che essi possano esprimere un consenso consapevole;
- mantenere aggiornata nel sito aziendale la descrizione dei servizi offerti e pubblicare materiali informativi per specifici servizi;
- diffondere quotidianamente informazioni ai cittadini attraverso i social media e gli organi di stampa tradizionale.

02 Politica Villa Salute

affidea
affinità con i medici e i pazienti,

affidea
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

affidea
miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione.

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e **fedeltà** in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'**innovazione**.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

Affinità significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

Fiducia e fedeltà significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

Idee costanti e innovazione significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

Per i nostri partner

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

Per la comunità

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.



—niente è più importante della salute

2.1 Politica aziendale

La volontà di affermare un nuovo concetto di sanità pubblica per mezzo di una struttura privata autorizzata snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute, anticipando le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali. Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza del personale e dei collaboratori in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali. Le linee guida da perseguire in ogni specifica attività si esprimono dunque in tre obiettivi principali:

- efficacia
- appropriatezza
- efficienza

In una parola qualità. L'Azienda attraverso i suoi professionisti si assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti del paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi e il perseguimento della continuità assistenziale.

L'erogazione delle prestazioni viene portata avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali ed ispiratori di riferimento quali:

- rispetto della persona umana
- imparzialità
- riservatezza
- diritto di scelta
- consapevolezza del servizio pubblico

Queste norme e principi costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale e sono alla base anche della progettazione dei nuovi servizi. Le nostre politiche e l'impegno dei professionisti nel promulgarle sono controllate attraverso l'attivazione di sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-utenti e degli operatori per migliorarne la qualità e ottimizzare i processi organizzativi.

Le scelte aziendali sono concertate sia con gli operatori e i professionisti sia sulla base del continuo input fornito dai questionari di gradimento ed hanno come unico scopo quello di migliorare la qualità delle prestazioni.

La Qualità è la scelta di fondo aziendale che si deve esplicitare in qualunque attività, dalle pulizie fino alle indagini più delicate, ed è per questo che abbiamo prima fortemente voluto e poi ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015. La carta dei servizi fa parte di questo percorso e rappresenta uno stimolo continuo per migliorarci ed è la testimonianza di fronte agli altri interlocutori del nostro impegno.

2.2 Missione

Il malato ed il suo medico di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività. Questo principio è condiviso da medici, infermieri, tecnici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, impegnati quotidianamente a rispondere al bisogno di salute ed alla soddisfazione dell'utenza, operando tutti nel pieno rispetto delle leggi cogenti e degli obiettivi di miglioramento del Centro.

CI SI IMPEGNA

a garantire la qualità dell'assistenza migliorando i rapporti con gli utenti mediante

l'attenta valutazione delle loro esigenze ed aspettative e la creazione di efficaci canali di comunicazione anche esterni quali le Istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dei consumatori assicurando pari opportunità nell'accesso dei servizi e pari trattamento a tutti gli utenti assicurando continuità e regolarità nell'erogazione delle attività e dei servizi contenendo le liste di attesa nei limiti di tempo stabiliti dalle direttive del SSN rispettando la riservatezza in ogni fase, dall'accettazione alla consegna del referto, nel pieno rispetto dei principi di deontologia medica e del diritto alla privacy.

a garantire l'erogazione di servizi sanitari adeguati in termini di supporto clinico e diagnostico alle aspettative di salute dei cittadini migliorando i livelli di efficienza ed efficacia promuovendo l'utilizzo di nuove tecnologie, servizi e prodotti individuando, definendo e riesaminando periodicamente gli obiettivi di miglioramento.

a garantire la soddisfazione dell'utente attraverso questionari di valutazione del servizio offerto e conseguente attuazione di piani di miglioramento del personale ed organizzazione interna utilizzando al meglio le risorse disponibili, favorendo il benessere ed il consenso generale degli operatori anche mediante la diffusione della politica della qualità ed il coinvolgimento negli obiettivi di budget, di qualità, comunicazione ed attività.

a garantire l'alta professionalità del personale pianificando programmi di aggiornamento e formazione del personale sanitario nell'ambito dell'educazione continua in medicina organizzando corsi di formazione continua a seguito di introduzione di nuove tecnologie e mantenimento delle competenze acquisite.

2.3 Presentazione della struttura

VILLA SALUTE nasce nel 2000 ed è una struttura sanitaria autorizzata all'esercizio ed accreditata per l'erogazione di prestazioni di specialistica Ambulatoriale e di Radiologia-Diagnostica per Immagini in convenzione con il S.S.R. VILLA SALUTE costituisce una delle sedi operative della società AFFIDEA LOMBARDIA S.r.l.

La tipologia della struttura è quella di un poliambulatorio medico polispecialistico accreditato ed autorizzato nel quale operano più professionisti sotto il controllo di un Direttore Sanitario e, relativamente alla Diagnostica per Immagini, di un Responsabile Apparecchiature Radiologiche e di un Responsabile Impianto RM. Per l'attività odontoiatrica vi è un Direttore Sanitario apposito.

VILLA SALUTE è attiva da circa 20 anni nell'ambito dei servizi sanitari e nel 2007 è entrata a far parte del Gruppo Euromedic, uno dei principali erogatori di prestazioni sanitarie a livello europeo specializzato in indagini diagnostiche, nefrologia, centri dialisi e oncologia.

Nel Dicembre 2015 il Gruppo Euromedic, ha cambiato il proprio brand e nome in AFFIDEA che attualmente conta più di 260 centri sanitari ed è presente nella gran parte delle nazioni europee. Grazie alla gestione di un elevato numero di strutture sanitarie in tutto il continente Affidea è all'avanguardia nella cura del paziente – un punto di riferimento per coloro che necessitano dei suoi servizi.

In origine VILLA SALUTE era accreditata con il S.S.R. soltanto per la diagnostica per immagini ma nel primo trimestre del 2018 sono state accreditate altre 5 specialità per l'erogazione di servizi sanitari in convenzione: CARDIOLOGIA, DERMATOLOGIA, MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE, NEUROLOGIA, OCULISTICA.

L'attrezzatura medica di VILLA SALUTE è continuamente rinnovata seguendo l'incalzare delle innovazioni tecniche. Attualmente, il servizio di diagnostica per immagini è dotato di un'attrezzatura TC multistrato, di un'apparecchiatura per Risonanza Magnetica ad alto campo da 1,5 Tesla in grado di effettuare qualunque tipologia di indagine diagnostica, di apparecchiature di Radiologia Tradizionale tutte digitali, di vari Ecografi di ultima generazione di un Ortopantomografo e TC 3D Cone Beam , di un Mammografo digitale dotato di Tomosintesi per esami 2D e 3D e di un Densitometro DEXA per la valutazione della densitometria ossea.

Recentemente è stato completamente rinnovato l'ambulatorio di oculistica che attualmente è dotato della più recente ed avanzata tecnologia per la diagnostica precoce delle patologie oftalmologiche (esame del Fundus oculare, OCT, Tonometria, Topografia Corneale, Retinografia ecc).

Attività ambulatoriali accreditate dal SSN

Le prestazioni erogate dal Centro Medico sono di Diagnostica per Immagini e di Specialistica Ambulatoriale in diverse branche:

- Radiologia e diagnostica per Immagini
- Cardiologia
- Dermatologia
- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Neurologia

- Oculistica

Tutte le prestazioni sanitarie sono erogate sia in regime di convenzione con il SSR nel rispetto dei tempi di attesa regionali e delle disposizioni normative in termini di accettazione e refertazione.

Al di fuori dei tempi di attesa regionali sono erogate prestazioni ambulatoriali in regime di solvenza (privato).

2.4 Struttura edilizia e disposizione servizi e specialità

Il poliambulatorio è posizionato in una palazzina circondata da ampio giardino e parcheggi riservati. Non sono presenti barriere architettoniche.

La palazzina è formata da tre piani e specificatamente da:

- 1. Piano interrato.** L'accesso a tale piano avviene tramite scala ed ascensore comuni a tutti i tre piani. In tale piano al momento è localizzata la Diagnostica per Immagini (accreditata con il SSN) e la palestra della fisioterapia, attualmente solo autorizzata dal SSN.
- 2. Piano terra.** In tale piano sono presenti due ingressi: uno comune per tutti i tre piani ed uno dedicato all'ambulatorio autorizzato. La parte dell'ala del piano terra posta a nord-est è zona solo autorizzata: ingresso, sala d'attesa con reception, ambulatori B2, B3, B4, B5, bagno utenti, bagno personale con spogliatoio personale, deposito sporco, deposito pulito. Centralmente al piano vi è un ingresso comune sia per l'attività accreditata che autorizzata (relativamente alla Odontoiatria) e una reception che serve le specialità accreditate. Vi è inoltre una scala interna ed un ascensore che mette in comunicazione i tre piani. Tutti i restanti locali: sala attesa 1, ambulatorio B1, ambulatorio B6, ambulatorio B7, ambulatorio B8, ufficio 2 ufficio 3 e due bagni utenti, sono zona accreditata. In tale area sono posti inoltre gli uffici amministrativi. I due poliambulatori sono divisi da 2 porte chiuse a chiave.
- 3. Primo piano.** L'accesso a tale piano avviene tramite scala ed ascensore comuni a tutti i tre piani. In tale piano viene svolta l'attività odontoiatrica (autorizzata dal SSN e non ancora oggetto di certificazione ISO 9001). In tale piano è inoltre presente la sala di sterilizzazione, nella quale vengono sterilizzati i ferri chirurgici anche delle altre specialità, come previsto da apposito accordo tra le due direzioni sanitarie.

Tutti i locali sono sprovvisti di barriere architettoniche e dotati di relativi servizi igienici. I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di

condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro. Il Centro è privo di barriere architettoniche garantendo la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti. Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti. La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel tempo di rendere i locali più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute.

2.5 Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata come segue, vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONE	
LEGALE RAPPRESENTANTE	Dott. Franco Lodetti
DIREZIONE SANITARIA	Dott. Mario Crispino

SERVIZI	
RESPONSABILE AMMINISTRATIVO	Dott.ssa Maria D'alessandro
RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE	Federico Molina
MEDICO COMPETENTE	Dott. Giancarlo Fausti
ADDETTO SICUREZZA LASER	Dott. Alessandro Bonora
ASSET MAINTENANCE MANAGER (IMPIANTI TECNOLOGICI)	Giorgio Savin
RESPONSABILE QUALITÀ	Roberto Atzeni
MARKETING MANAGER (COMUNICAZIONE)	Dott.ssa Letizia Garofalo
MANAGER RISORSE UMANE	Dott.ssa Daniela Dall'ora
RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI	Dott. Giorgio Savin

03 Informazioni sui servizi erogati

3.1 Orario di apertura

Il centro diagnostico VILLA SALUTE è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00

sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30

Le prenotazioni possono essere fatte con seguenti modalità:

- 1.** Telefonando allo 030.9373801 -802-803 si avrà modo di parlare con un operatore; nel caso tutte le linee siano occupate siamo forniti di centralino informatizzato che, a seguito di autorizzazione del paziente, memorizza il numero del chiamante e non appena gli operatori saranno liberi richiameranno il paziente per la prenotazione. In fase di prenotazione vengono forniti i seguenti dati: orario e tipologia di esame, eventuali preparazioni specifiche. Le segretarie in fase di prenotazione danno indicazioni circa la modalità e la tempistica del ritiro referti.
- 2.** Recandosi presso la struttura allo sportello Prenotazioni, con le stesse modalità descritte al punto 1.
- 3.** Sul sito internet www.villasalute.it cliccando il tasto "Appuntamento" alla sinistra della foto della struttura. Via e mail si chiede una prenotazione, sempre via e-mail verrà data conferma informando il paziente circa i tempi di consegna del referto.

3.2 Servizio di accettazione

Il paziente in appuntamento si presenta allo sportello di accettazione, vengono raccolti i dati personali e viene creata una scheda utente. Tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo la vigente normativa sulla privacy e gli stessi sono custoditi e trattati come per legge. Ogni operatore è identificabile

tramite apposito cartellino nominativo cosicché l'utente sia sempre in grado di riconoscere il suo interlocutore. Per gli esami relativi ad ogni singola prenotazione il paziente deve sottoscrivere un apposito modulo per il consenso informato poiché l'azienda tratta dati sensibili che lo riguardano. Nel caso di visita specialistica o esame a pagamento non è richiesta la ricetta o prescrizione. Al momento del pagamento sarà sempre emessa relativa ricevuta.

Consegna referti

Una volta eseguito l'esame al paziente viene subito consegnato, qualora dovuto dal medico.

U.R.P. (Ufficio Relazioni Pubbliche)

Al piano Terra, è presente l'U.R.P., dove l'utente può recarsi per qualsiasi informazione inerente l'iter diagnostico o di prestazioni che lo riguardano. Il personale dell'U.R.P. fa capo alla Direzione Sanitaria (per essere ricevuti è preferibile richiedere un appuntamento ai referenti Dott.ssa Maria D'Alessandro e Dott. D. Ruzzante) che esercita anche un ruolo di mediazione tra le esigenze di tipo clinico e quelle amministrative, con lo scopo di garantire a pazienti, personale, comunità ed istituzioni la qualità assistenziale in riferimento a:

- appropriatezza ed equità dei trattamenti;
- privacy;
- rispetto delle normative e della deontologia professionale;
- sicurezza e prevenzione del rischio;
- rispetto della persona e della sua dignità.

3.3 Operatori medici

- **Diagnostica per Immagini ed ecografia:** M. Crispino (Direttore Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini), N. Arrighi, R. Alghisi, A.M. Berjaoui, R. Brembilla, G. Calzoni, G. Della Bruna, A. Di Gaspare, E. Dalè, F. Fassoli, A. Gervasio, AG. Guarneri, S. Legramanti, R. Perini, A. Ranza, E. Renaldini, A. Salmi, A. Sartorio, R. Scigliano.
- **Cardiologia:** A. Ballotta, C. Pezzotti, G. Parola, M. Schena, E. Renaldini.
- **Dermatologia:** E. Sereni.
- **Medicina Fisica e Riabilitazione:** A. Malvicini.
- **Neurologia:** C. Lazzari.

- **Oculistica:** N. Di Giacomo, P. Marangoni, G. Renzi.
- **Ortottista:** R. Penzani.
- **Fisioterapista:** M. Patuzzo.

Presso la struttura non si eseguono né anestesie generali né sedazioni coscienti.

3.4 Prestazioni erogate e tariffe

Le prestazioni sono saldate anticipatamente, contro rilascio di idoneo documento fiscale. Per l'attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, vengono praticate le condizioni e le tariffe previste dal Nomenclatore Tariffario Regionale.

Il valore massimo da versare dall'utente in regime di accreditamento è fissato in Euro 36,00 oltre alla Quota Ricetta, variabile da € 0,00 a € 15,00 a seconda dell'importo della prestazione eseguita.

Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione.

Si precisa che si eseguono prestazioni in regime di accreditamento a carico del S.S.N. o in regime di solvenza

Nello schema di seguito riportato sono indicate le prestazioni erogabili dal Centro.

CODICE SSN	PRESTAZIONI EROGATE
ANGIOLOGIA	
88735	ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI
88772	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSO E VENOSO
897A2	VISITA ANGIOLOGICA
CARDIOLOGIA	
88721	ECOGRAFIA CARDIACA
88722	ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
89013	VISITA DI CONTROLLO CARDIOLOGICA
8943	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO
8952	ELETTROCARDIOGRAMMA
897A3	PRIMA VISITA CARDIOLOGICA
	VISITA CARDIOLOGICA ED ECG

DERMATOLOGIA	
89017	VISITA DERMATOLOGICA DI CONTROLLO
897A7	VISITA GENERALE DERMATOLOGICA
89396	VIDEODERMATOSCOPIA SINGOLA
89396	VIDEODERMATOSCOPIA COMPLETA
	MEDICAZIONE
	ES. MICOLOGICO COLTURALE SU PIASTRA
	COURETTAGE SINGOLO
	COURETTAGE MULTIPLO
86301	CRIOTERAPIA
91905	TEST EPICUTANEI (PATCH TEST)
ECOGRAFIA	
88714	DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO
88731	ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA BILATERALE
88732	ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA (MONOLATERALE)
88741	ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE
88751	ECOGRAFIA DELL' ADDOME INFERIORE
88761	ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO
88791	ECOGRAFIA DELLA CUTE E DEL TESSUTO SOTTOCUTANEO
88792	ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE
88793	ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA
88795	ECOGRAFIA DEL PENE
88796	ECOGRAFIA DEI TESTICOLI
88797	ECOGRAFIA TRANSVAGINALE
88798	ECOGRAFIA TRANSRETTALE
MOC	
88992	DENSITOMETRIA OSSEA FEMORALE
88992	DENSITOMETRIA OSSEA LOMBARE
88993	DENSITOMETRIA OSSEA LOMBARE E FEMORALE
OCULISTICA	
9302	VALUTAZIONE ORTOTTICA
9502	ESAME COMPLESSIVO DELL'OCCHIO Visita oculistica, esame dell'occhio comprendente tutti gli aspetti del sistema visivo
95021	VISITA DI CONTROLLO OCULISTICA

9505	STUDIO DEL CAMPO VISIVO Campimetria, perimetria statica/cinetica
95091	ESAME DEL FUNDUS OCULI
9512	TOMOGRAFIA OTTICA A LUCE COERENTE
95131	PACHIMETRIA CORNEALE
0919	TEST DI SCHIRMER
9526	TEST DI HESS LANCASTER
952	TONOGRAFIA
9515	STUDIO DELLA MOTILITA' OCULARE
RADIOLOGIA	
87113	ORTOPANORAMICA DELLE ARCADE DENTARIE Arcate dentarie complete superiore e inferiore (OPT)
87121	TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO
87161	RADIOGRAFIA DELLE ARTICOLAZIONI TEMPORO-MANDIBOLARI
87171	RADIOGRAFIA DEL CRANIO E DEI SENI PARANASALI Cranio in tre proiezioni
8722	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA CERVICALE (2 proiezioni) Esame morfodinamico della colonna cervicale
8723	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA TORACICA (DORSALE) (2 proiezioni) DOR
8724	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA LOMBOSACRALE (2 proiezioni)
8724	RADIOGRAFIA SACRO COCCIGEA
87432	ALTRA RADIOGRAFIA DI COSTE, STERNO E CLAVICOLA (2 proiezioni) Scheletro toracico costale monolaterale, sterno, clavicola
87441	RADIOGRAFIA DEL TORACE DI ROUTINE, NAS Radiografia standard del torace [Teleradiografia, Telecuore] (2 proiezioni)
8819	RADIOGRAFIA DELL' ADDOME (2 proiezioni)
8821	RADIOGRAFIA DELLA SPALLA E DELL' ARTO SUPERIORE Radiografia (2 proiezioni) di: spalla, braccio, toraco-brachiale
8822	RADIOGRAFIA DEL GOMITO E DELL' AVAMBRACCIO Radiografia (2 proiezioni) di: gomito, avambraccio
8823	RADIOGRAFIA DEL POLSO E DELLA MANO Radiografia (2 proiezioni) di: polso, mano, dito della mano
8826	RADIOGRAFIA DI PELVI E ANCA Radiografia del bacino, Radiografia dell'anca
8827	RADIOGRAFIA DEL FEMORE, GINOCCHIO E GAMBA Radiografia (2 proiezioni) di: femore, ginocchio, gamba
8828	RADIOGRAFIA DEL PIEDE E DELLA CAVIGLIA
8831	RADIOGRAFIA DELLO SCHELETRO IN TOTO [Scheletro per patologia sistemica]
RM - RISONANZA MAGNETICA	
88911	RMN DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO
88912	RMN DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO SENZA E CON MDC

88913	RMN DEL MASSICCIO FACCIALE
88914	RMN DEL MASSICCIO FACCIALE SENZA E CON MDC
88915	ANGIO-RM DEL DISTRETTO VASCOLARE INTRACRANICO
88918	ANGIO-RM VASI DEL COLLO
88922	ANGIO-RM VASI DEL TORACE
88916	RMN DEL COLLO
88917	RMN DEL COLLO SENZA E CON MDC
8892	RMN DEL TORACE
88921	RMN DEL TORACE SENZA E CON MDC
8893	RMN DELLA COLONNA (per tratto)
88931	RMN DELLA COLONNA, SENZA E CON CONTRASTO
88941	RMN MUSCOLOSCELETRICA
88942	RMN MUSCOLOSCELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO
88951	RMN DELL'ADDOME SUPERIORE
88952	RMN DELL'ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88954	RMN DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO
88955	RMN DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO, SENZA E CON CONTRASTO
MAMMOGRAFIA	
87371	MAMMOGRAFIA BILATERALE (2 proiezioni)
87372	MAMMOGRAFIA MONOLATERALE
TAC	
8703	TC DEL CAPO
87031	TC DEL CAPO, SENZA E CON CONTRASTO
87037	TC DEL COLLO
87038	TC DEL COLLO, SENZA E CON CONTRASTO
87032	TC DEL MASSICCIO FACCIALE
87033	TC DEL MASSICCIO FACCIALE, SENZA E CON CONTRASTO
87034	TC DELLE ARCADE DENTARIE [DENTALSCAN]
87035	TC DELL' ORECCHIO
87036	TC DELL' ORECCHIO, SENZA E CON CONTRASTO
8741	TC DEL TORACE
87411	TC DEL TORACE, SENZA E CON CONTRASTO
88011	TC DELL' ADDOME SUPERIORE

88012	TC DELL' ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88015	TC DELL' ADDOME COMPLETO
88016	TC DELL' ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO
88013	TC DELL' ADDOME INFERIORE
88014	TC DELL' ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88381	TC DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE
88382	TC DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE, SENZA E CON CONTRASTO
88383	TC DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO
88385	TC DEL BACINO
88386	TC DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE
88397	TC DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE, SENZA E CON CONTRASTO
88902	RICOSTRUZIONE TRIDIMENSIONALE TC
87031	ANGIO-TC DISTRETTO INTRACRANICO
87038	ANGIO-TC TRONCHI SOVRAORTICI
	CONE BEAM DENTAL SCAN 3D
NEUROLOGIA	
8913	VSITA NEUROLOGICA
89131	VISITA DI CONTROLLO NEUROLOGICA
8924	ELETTROMIOGRAFIA
93.08.3	ELETTROMIOGRAFIA DI UNITÀ MOTORIA
93.08.1	ELETTROMIOGRAFIA SEMPLICE EMG PER MUSCOLO
93.08.4	ELETTROMIOGRAFIA DI MUSCOLI SPECIALI [LARINGEI, PERINEALI]
93.08.2	ELETTROMIOGRAFIA SINGOLA FIBRA
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE-FISIATRIA	
93014	VALUTAZIONE FUNZIONALE DELLE FUNZIONI CORTICALI SUPERIORI
93011	VALUTAZIONE FUNZIONALE GLOBALE
93012	VALUTAZIONE FUNZIONALE SEGMENTARIA
93041	VALUTAZIONE MANUALE DI FUNZIONE MUSCOLARE

3.5 Alcune indicazioni comportamentali

La normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti del Centro. È vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi ai

terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nel Centro, gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

IN CASO DI EMERGENZA

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- Portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- Delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

La squadra di emergenza è stata addestrata in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia. Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore di piano che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento. In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- non utilizzare l'ascensore
- non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

04 Obiettivi e standard di qualità

Il Centro, ha come obiettivo l'erogazione di assistenza di qualità efficienza ed efficacia delle cure prestate.

SEMPLICITÀ

- chiarezza e trasparenza delle tariffe, comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi
- modalità di pagamento semplificate (anche con Bancomat e Carte di credito: Visa, Visa Electron. Mastercard, EDC Maestro)

INFORMAZIONE E PRIVACY

- tutto il personale è facilmente riconoscibile attraverso il badge identificativo
- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per il quale l'utente rilascia il proprio consenso al trattamento dei dati personali sensibili secondo il D. Lgs. 196/2003

IGIENE

- rispetto delle norme di igiene più attuali con ampio uso di materiale monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- smaltimento dei rifiuti sanitari nel rispetto delle normative vigenti

ANTINCENDIO

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- specifica segnaletica di uscita di sicurezza
- percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza addestrata

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

- impiantistica elettrica a norma di legge
- controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici

PIANO DI SICUREZZA

- esiste un piano di prevenzione e sicurezza dei luoghi di lavoro approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi conforme alla normativa vigente
- addestramento del personale

IMPIANTI TECNOLOGICI

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica ed elettronica

APPROVVIGIONAMENTO

Basato sui seguenti principi:

- garanzia che i prodotti commercializzati rispondano alle normative vigenti
- referenza dell'Azienda Fornitrice
- certificato di qualità del prodotto
- iscrizione a camera di commercio del fornitore
- valutazione del prodotto
- rapporto qualità - prezzo
- trasparenza di tutti gli acquisti

DOCUMENTO PROGRAMMATICO DELLA SICUREZZA DEI DATI (PRIVACY)

In conformità del D. Lgs 196/2003 si sono adottate le seguenti azioni correttive:

- distribuzione dei compiti e responsabilità
- assets inventory
- analisi dei rischi sui dati e relative misure per garantire l'integrità e la disponibilità
- criteri delle modalità per il ripristino dei dati a seguito di distruzioni o danneggiamento
- misure di sicurezza adottate per gli utenti del sistema

4.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle Schede di Valutazione che il paziente può richiedere presso le Segreterie Accettazione situate nei piani. Semestralmente il Responsabile Qualità raccoglie le Schede (che riportano i fattori di qualità) e le analizza attraverso l'uso di procedure interne elaborate appositamente a tale scopo al fine di vedere gli scostamenti rispetto agli standard prefissati. In seguito, vengono contattati i Responsabili delle Aree risultate dai sondaggi difformi; insieme ad essi si analizzeranno le cause che hanno portato alle Non Conformità riscontrate dai pazienti.

4.2 Impegni e programmi per la qualità

La Direzione Generale insieme con il personale a tutti i livelli garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

- Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'Assistito
- Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti

Nei prossimi mesi, il Centro si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei trattamenti e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della nostra clientela relative alla gestione dell'accettazione
- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i pazienti
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di strutturare la nostra organizzazione ponendo al centro di essa i bisogni dei nostri Assistiti.

4.3 Meccanismi di tutela e verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione sui banconi delle Segreterie Accettazione della nostra struttura. Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata al Coordinatore Accettazione indicato nelle sezioni descrittive delle singole attività del Centro. Il Responsabile Gestione Qualità, insieme alla Direzione, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato.

La Direzione, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio. Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del URP e D.S. informare il Cliente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

4.4 Indagine sulla soddisfazione dei clienti / assistiti

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche. Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti. In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

4.5 Conservazione dei referti e documentazione clinica

I referti e la documentazione relativa ai pazienti sono conservate in apposito archivio chiuso a chiave. La chiave dell'archivio è conservata nel locale accettazione del piano interrato. Il titolare dei dati raccolti ed il responsabile del relativo trattamento e conservazione degli stessi sarà il Datore di lavoro ai sensi del D. Lgs 196/2001, che delega i medici operanti in struttura sanitaria alla raccolta dei dati necessari alla propria attività medica. L'accesso all'archivio privato non è possibile ai pazienti in attesa, data la presenza di porta di separazione tra il locale attesa e l'area operativa all'interno della quale si trova l'archivio chiuso.

In genere presso la struttura vengono conservati i documenti relativi all'anno solare in corso e ai due anni antecedenti. La documentazione relativa agli anni antecedenti (i documenti sanitari vengono conservati per 10 anni) viene depositata presso una ditta esterna specializzata nei servizi di logistica documentale.

4.6 Gli impegni

Il Centro Diagnostico rivolge grande attenzione al livello qualitativo dei servizi erogati, impegnandosi a conseguire un elevato standard di qualità, in modo particolare per i seguenti aspetti:

- **Accesso ai servizi:** grande attenzione è riservata alla divulgazione delle informazioni utili per la fruizione dei servizi; le fasi di accoglienza e prenotazione sono continuamente monitorate al fine di perfezionare i meccanismi di interlocuzione e di far percepire al paziente la grande cura riservatagli da parte degli operatori; i tempi di attesa sono periodicamente monitorati per garantire il rispetto delle normative regionali e ridurli al minimo possibile.
- **Percorsi assistenziali:** grande sforzo è rivolto non solo agli aspetti più propriamente clinici ma anche all'assistenza alla persona e alla gestione di eventuali disabilità. Pur non essendo una casa di cura, infatti, VILLA SALUTE pone grande attenzione all'umanizzazione di tutti gli aspetti del servizio erogato che non è visto come semplice e fredda fornitura di "prodotto sanitario".
- **Soddisfazione del paziente:** la struttura è impegnata in modo continuativo nella raccolta e nell'utilizzo di questionari di gradimento al fine di aumentare il livello di comprensione dei bisogni espressi dagli utenti e di monitorare la qualità percepita da essi sui servizi offerti. Particolare rilievo è riservato ad un insieme di indicatori relativi ad alcune caratteristiche dei servizi sanitari: personalizzazione, umanizzazione, diritto all'informazione, qualità dell'attesa ed un frequente autocontrollo attraverso procedure di qualità.

VILLA SALUTE è consapevole dei diritti dei cittadini-utenti e persegue costantemente l'equilibrio tra bisogno e offerta secondo principi ispiratori di:

- Equità: garanzia di pari opportunità, a parità di bisogno, nel beneficiare dei servizi offerti;
- Trasparenza;
- Efficacia ed efficienza.
- Umanizzazione

Cercando di coinvolgere gli operatori nella condivisione di quei valori che stanno alla base della politica aziendale, quali:

- La centralità dell'utente e la qualità del servizio;
- L'efficienza e la razionalità dell'impiego delle risorse;

- L'innovazione scientifica e tecnologica e l'aggiornamento continuo;

Gli Standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi sono gli impegni sottoscritti formalmente allo scopo di fornire una garanzia all'utente e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini sia per gli operatori.

4.7 Qualità

La qualità è un termine di cui si abusa frequentemente, ma non nel nostro caso, perché l'obiettivo primario di un'azienda come VILLA SALUTE, che offre un servizio pubblico, non può che essere la ricerca di livelli di servizio ottimali.

Gli aspetti più importanti per la percezione della qualità da parte del paziente consistono nei livelli di servizio che l'Azienda è in grado di erogare e che si impegna a migliorare costantemente, possono essere schematizzati nella seguente tabella:

FASE DEL PERCORSO	FATTORI DI QUALITÀ	AZIONI INTRAPRESE
PRENOTAZIONE	Semplificazione delle procedure	- Istituzione centro unico di prenotazione CUP con prenotazione allo sportello, telefonica e a mezzo internet
ACCESSO E ATTESA	Accoglienza Informazione Comfort delle sale d'attesa Accessibilità agli ambulatori Segnaletica Rispetto della privacy	- Riconoscimento operatore tramite cartellino, selezione del personale altamente professionale e preparato - Divulgazione delle procedure tramite carta dei servizi e moduli informativi - Presenza servizi igienici, numero di poltrone adeguato, punti di ristoro, presenza telefono pubblico - Ambulatori ben segnalati e operatori che accompagnano il paziente nel percorso diagnostico - Segnaletica d'emergenza e bacheca per informazioni utili ai pazienti. - Reception ben organizzata con rispetto della normativa sulla privacy, adozione di procedure scritte relative al consenso informato
VISITA / ESAME	Rispetto degli orari Professionalità Rapidità consegna dei referti	- Organizzazione ottimizzata tramite strumenti informatici con orari precisi per ogni paziente - Accurata selezione degli specialisti, corsi periodici per i collaboratori, raccolta periodica di questionari sul gradimento - Consegna immediata

4.8 Certificazione

La carta dei servizi è un impegno reale di VILLA SALUTE nei confronti del cittadino, lo dimostra il fatto che l'azienda ha conseguito la certificazione ISO 9001:2015, per applicare un sistema di gestione di qualità del proprio operato.

Un grande sforzo organizzativo dunque è stato compiuto per raggiungere quei livelli di qualità necessari ad ottenere un così importante riconoscimento.

Un importante risultato che certamente premia il grande impegno della società, degli amministratori, dei collaboratori e soprattutto dei dipendenti.

La certificazione diviene un'ulteriore garanzia per il cittadino di quanto promesso nella carta dei servizi.

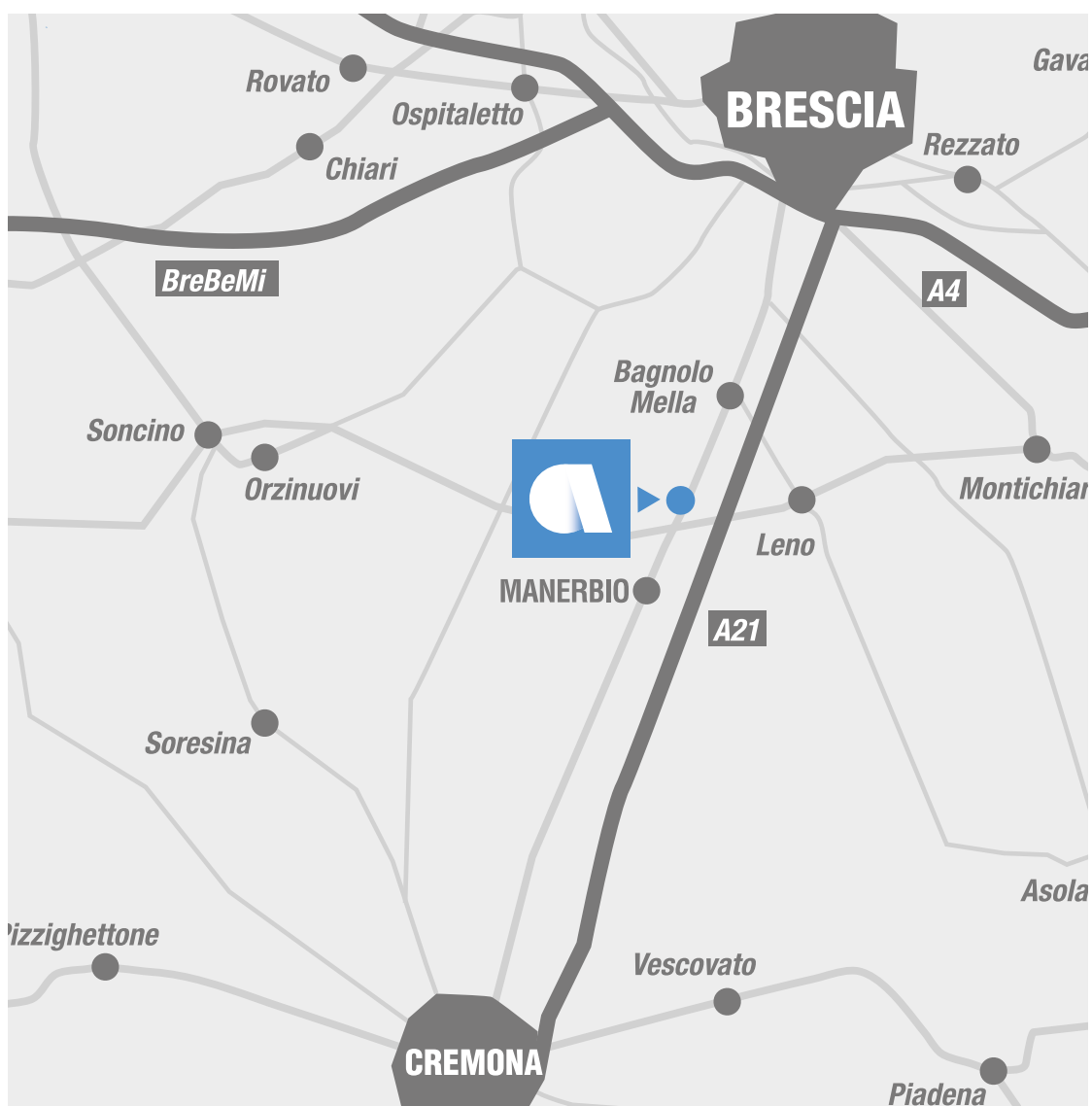
05 Numeri utili e come raggiungerci

- Centralino: **T. (+39) 030 93738 01/02/03**
- Numero di fax: **(+39) 030 9373817**
- **info.villasalute@affidea.it**
- **amministrazione.villasalute@affidea.it**
- **www.affidea.it**

5.1 I collegamenti

VILLA SALUTE è ubicata nel Comune di Manerbio in una zona facilmente accessibile e ben servita anche dai mezzi pubblici. Di fronte alla struttura è presente una fermata degli autobus che servono la vicina città di Brescia e zone limitrofe.

Con mezzi propri è raggiungibile da qualunque direzione di provenienza senza difficoltà. Dista due chilometri dall'uscita di Manerbio dell'autostrada Piacenza-Brescia A21. Si trova sulla strada statale SS45Bis Brescia-Cremona ed è a poca distanza dalla provinciale SP688 Orzinuovi-Montichiari. Ecco una cartina della zona con le indicazioni per raggiungerci.





VILLA SALUTE

Via Brescia, 87 - 25025 Manerbio (BS)

T. (+39) 030 93738 01/02/03 - F. (+39) 030 9373817

info.villasalute@affidea.it

Direttore Sanitario:

Dott. Mario Crispino

www.affidea.it