

Villa Chiara S.r.l.

Via Di Torrevecchia, 578 - 00168 Roma

Direttore Sanitario: dr. G. Giovannelli



Villa Chiara  
**POLIAMBULATORIO**

**Ambulatorio Polispecialistico e  
Laboratorio Analisi**

[www.ambulatoriovillachiara.it](http://www.ambulatoriovillachiara.it)

[info@ambulatoriovillachiara.it](mailto:info@ambulatoriovillachiara.it)

## CARTA DEI SERVIZI

DIRETTORE SANITARIO *L. DIRETTORE SANITARIO*  
*(Dot. Giorgio Giovannelli)*

PRESIDENTE CDA

Villa Chiara S.r.l.

Il Presidente

*(Dot. Marco Mosconi)*



Ed.	REV	DATA	MOTIVAZIONE
02	00	15.02.2022	Aggiornamento per adeguamento DCA 469/2017
-	01	21.02.2024	Aggiornamento per conferma contenuti

**Ultimo aggiornamento 21 febbraio 2024**

**Villa Chiara S.r.l.**

Via di Torrevecchia, 578 - 00168 Roma

tel. 06/6146441 fax 06/6148284

Email: [amministrazione@villachiarasrl.it](mailto:amministrazione@villachiarasrl.it) Pec: [villachiarasrl@pec.it](mailto:villachiarasrl@pec.it)

[www.ambulatoriovillachiara.it](http://www.ambulatoriovillachiara.it)

## SOMMARIO

PREMESSA.....	4
SEZIONE PRIMA.....	6
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	6
1. Introduzione .....	6
2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento .....	6
3. Presentazione del contesto .....	7
4. Principi Fondamentali .....	8
4.1. Principi fondamentali di assistenza .....	8
5. Carta dei Diritti del Paziente .....	9
5.1. Carta dei Diritti del Paziente.....	9
5.3 Funzioni fondamentali.....	13
SEZIONE SECONDA .....	14
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI.....	14
1. Il Modello Organizzativo.....	14
2. Risorse umane.....	14
3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate .....	15
* Offerta esami di Laboratorio.....	16
RETE DI LABORATORIO .....	16
4. Orari e modalità di accesso .....	17
Fase Prelievo .....	19
Area analitica .....	20
Segreteria.....	20
<i>Informazioni Generali per eseguire gli esami di laboratorio</i> .....	20
5. Regolamento Interno.....	21
SEZIONE TERZA .....	22
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI .....	22
1. Fattori e standard di qualità.....	22

<b>Qualità</b> .....	<b>23</b>
SEZIONE QUARTA .....	23
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA.....	23
<b>1. Reclami</b> .....	<b>23</b>
<b>2. Organi di tutela</b> .....	<b>24</b>
<b>3. Soddisfazione degli Utenti</b> .....	<b>24</b>
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	24

## PREMESSA

Gentile paziente,

la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo presso il nostro Poliambulatorio avvenga nei migliori dei modi e che la permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto l'impegno e la disponibilità possibile affinché questo obiettivo venga raggiunto.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la presente Carta dei Servizi dell'Ambulatorio Polispecialistico, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento per la tutela dei Suoi diritti che per aiutarci a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questa Carta dei Servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra comunità.

Le informazioni che troverà Le saranno utili per conoscere meglio i servizi offerti dal nostro presidio, per meglio usufruire delle nostre prestazioni e per comprendere come anche Lei, possa facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria e che trova anche presso le sale di attesa. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre per qualunque necessità o informazione può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione  
Cordialmente

Il Rappresentante Legale  
Dott. Marco Mosconi

Il Direttore Sanitario  
Dott. Giorgio Giovannelli

## **La Carta dei Servizi di Villa Chiara S.r.l.**

Con la Carta dei Servizi si mette a disposizione del paziente e dei suoi familiari un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi socio-sanitari offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della stessa struttura.

La Direzione di Villa Chiara S.r.l., attraverso la Carta dei Servizi, intende dare una corretta "pubblicità" di quanto viene offerto e garantito ai propri pazienti:

- ✓ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi di Villa Chiara;
- ✓ le modalità con le quali si assicura la tutela del paziente;
- ✓ le modalità di verifica degli impegni assunti da Villa Chiara.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale di Villa Chiara S.r.l. è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che l'ambulatorio polispecialistico intende raggiungere.

Tutto il personale di Villa Chiara S.r.l. lavora per garantire che le proprie attività siano in sintonia con le esigenze del paziente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base a suggerimenti e consigli del singolo paziente.

La Carta dei Servizi deve essere, quindi, interpretata in chiave dinamica, la Direzione di Villa Chiara S.r.l. si impegna ad aggiornarla annualmente.

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura

#### 1. Introduzione

Fa parte degli impegni di Villa Chiara “la Carta dei Servizi” che vuol essere un efficace strumento per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini.

Villa Chiara risponde a questi obiettivi, che ritiene fattori di qualità prioritari, con l’impegno di rispettare e migliorare gli standard adottati.

#### 2. Descrizione della struttura e mezzi di collegamento

Il Poliambulatorio di Villa Chiara è un ambulatorio aperto al pubblico. Si trova in Via di Torrevecchia 578, in un quartiere già urbanizzato e perfettamente integrato nel contesto urbano, ed è ben collegata mediante numerose linee di trasporto pubblico.

La Circostrizione di appartenenza è la RM 1 XIV.

Il Quartiere è ben collegato con i mezzi pubblici ed inserito in una zona cittadina servita da tutti i servizi socio-sanitari, conseguentemente i familiari e amici dei pazienti non trovano alcuna difficoltà a raggiungere la struttura, rimanendo inseriti in una realtà assistenziale funzionale.

Villa Chiara è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- ▷ Metropolitana: A – fermata Battistini;
- ▷ Autobus: Linee: 46 – 46/b - 49 – 546 – 916 – 997 - 998;
- ▷ Prenotazione Taxi.

Il Poliambulatorio si articola su 3 corpi tra loro indipendenti. Sono ubicati all’interno del vasto giardino privato e agevolmente raggiungibile.

Il Fabbricato principale è superiore agli altri per superficie e consistenza perché comprende anche l’attività di R.S.A.

Nel piano inferiore di tale Fabbricato si trovano l’accettazione per l’Ambulatorio con la sala di attesa, il Laboratorio Analisi, la Radiologia e sale mediche.

Gli ingressi riservati al pubblico sono in via di Torrecchia n. 578 e via Valle dei Fontanili n. 6 per i servizi Via Cesare Vigna.

### 3. Presentazione del contesto

**Villa Chiara** svolge attività sanitaria come ambulatorio polispecialistico in rapporto di accreditamento istituzionale con la Regione Lazio attraverso l'A.S.L. RM 1 competente per territorio.

Nel 2004 Villa Chiara ha avviato il processo di introduzione del Sistema di Qualità, concepita come pianificazione della gestione aziendale, per migliorare i servizi erogati e soddisfare le esigenze del cliente, ottenendo il Certificato di Conformità alla norma UNI-EN ISO 9001, rilasciato dall'Ente Internazionale di Certificazione I.Q Net. Oggi il Presidio adotta un Sistema di Qualità non certificato ma conforme alle indicazioni e i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 per la gestione dei servizi sanitari.

Vengono attuati, inoltre, le direttive riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori, sul luogo di lavoro secondo il D.Lgs 81/2008 e successive modifiche, e attenzione è stata data alla sicurezza degli utenti e visitatori, alla sicurezza antincendio, oltre alla dotazione impiantistica-strutturale, che prevede periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione.

\* L'intera struttura **ha ottenuto il C.P.I definitivo** (Certificato Prevenzione Incendio) rilasciato dai VV.F. di Roma rif. Prot. n. 9972 nel 23/08/2012.

Sono stati scelti arredi e materiali che rispondono alle esigenze delle norme vigenti e acquistati nuovi apparecchi radiologici in digitale, innovativi nel settore.

In particolare, tutti i materiali soddisfano le caratteristiche di resistenza al fuoco.

Gli studi medici riguardanti le attività mediche dell'Ambulatorio vengono svolte anche nel Fabbricato n. 1 e nel Fabbricato n. 2 all'interno del giardino della struttura, con entrate ben distinte e separate, sale di attesa, studi medici e servizi igienici.

In tutti gli edifici sono assicurate proprietà termiche e di umidità relativa adeguate alla natura dei singoli ambienti. Parimenti sono assicurate condizioni di illuminazione e ricambio dell'aria secondo quanto disposto dalla vigente normativa e dalle regole del buon costruire.

Eguale è assicurata la protezione contro i rumori, sia per le tecnologie adottate nella costruzione che per la favorevole circostanza che i fabbricati di trovano all'interno di un vasto giardino privato, alberato e ben curato.

Per lo svolgimento delle suddette attività, Villa Chiara S.r.l. è in possesso delle autorizzazioni necessarie rilasciate da parte della Regione Lazio e Conferma **dell’Autorizzazione all’Esercizio e di Accredimento Istituzionale Definitivo DCA n. U00493 del 18/12/2013 e successive integrazioni.**

## 4. Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti da **Villa Chiara** viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

### 4.1. Principi fondamentali di assistenza

#### ***Eguaglianza***

**Villa Chiara** si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica etc.). Il personale di **Villa Chiara** prende in considerazione l'individuo come "persona", cui offrire l'assistenza necessaria, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che, come tale, deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

#### ***Imparzialità***

Tutti gli operatori di **Villa Chiara** sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i Pazienti.

#### ***Continuità***

Tutte le prestazioni svolte dal personale di **Villa Chiara** vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

#### ***Umanità***

L'attenzione centrale degli operatori di **Villa Chiara** è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono ai Pazienti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

#### ***Efficacia ed efficienza***

Presso **Villa Chiara** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti, al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termini di soddisfazione dei Pazienti / famigliari, sia di gratificazione del personale.



La Direzione di **Villa Chiara** si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## 5. Carta dei Diritti del Paziente

La Direzione di **Villa Chiara**, nel sottoscrivere la Convenzione con la ASL RM 1 si è impegnata ad adottare la “Carta dei Diritti del Paziente” di seguito riportata in sintesi.

### 5.1. Carta dei Diritti del Paziente

Questa parte propone la proclamazione di quattordici diritti dei pazienti, che nel loro insieme cercano di rendere i diritti fondamentali concreti, applicabili e appropriati all'erogazione dei servizi sanitari. Tutti questi diritti mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali) assicurando l'alta qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali. Essi devono essere protetti in tutto il territorio della Unione europea.

Riguardo tali diritti, è necessario fare alcune premesse:

- La definizione dei diritti implica che sia i cittadini che gli altri attori della sanità assumano le proprie responsabilità. I diritti sono infatti correlati sia con i doveri che con le responsabilità.
- La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio-economico, il livello di alfabetizzazione, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.
- La Carta non intende prendere posizione su questioni di tipo etico.
- La Carta definisce diritti che sono validi negli attuali sistemi sanitari europei. Essa potrà essere quindi rivista e modificata per tenere conto della loro evoluzione, nonché dello sviluppo della ricerca scientifica e tecnologica.
- I quattordici diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati indipendentemente da limitazioni finanziarie, economiche o politiche, tenendo conto dei criteri di appropriatezza.
- Il rispetto di questi diritti implica il soddisfacimento sia di requisiti tecnici e organizzativi, sia di modelli comportamentali e professionali. Questi diritti, perciò, richiedono una riforma globale dei modi in cui operano i sistemi sanitari nazionali.
- Ogni articolo della Carta si riferisce a un diritto e lo definisce e illustra, senza la pretesa di prevedere tutte le possibili situazioni a cui esso si riferisce.

### 1. Diritto a misure preventive

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

I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischio, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica.

## **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.

Un individuo che soffre di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune.

## **3. Diritto alla informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

I servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto le sue specificità religiose, etniche o linguistiche.

I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili, rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

Ogni individuo ha il diritto all'accesso diretto alle informazioni sulla ricerca scientifica, sull'assistenza farmaceutica e sulla innovazione tecnologica. Questa informazione può venire da fonti pubbliche o private, con la garanzia che essa risponda a criteri di accuratezza, attendibilità e trasparenza.

## **4. Diritto al consenso**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente an-

tipico per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute.

I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica.

In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi.

Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento.

Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute.

## **5. Diritto alla libera scelta**

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

Il paziente ha il diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto.

Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro.

## **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 medico-chirurgici in generale.

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti medici o chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti.

La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso dei trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni, ecc.), i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o richiesto).

## **7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

I servizi sanitari hanno il dovere di fissare tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso.

I servizi sanitari devono garantire a ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa.

Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

## **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 precisi standard.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente.

## **9. Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato.

Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico.

I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua.

I membri di staff sanitari che riferiscono la presenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse.

## **10. Diritto a un trattamento personalizzato**

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

## **11. Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

### **5.3 Funzioni fondamentali**

La Direzione di **Villa Chiara**, in base ai principi fondamentali di cura che si è data e che rispetta, attraverso l'ambulatorio polispecialistico garantisce ai Pazienti:

- ▷ **Informazione**
- ▷ **Accoglienza**
- ▷ **Tutela**
- ▷ **Partecipazione**

Tali funzioni sono assicurate attraverso gli uffici preposti

#### ***Informazione***

La funzione relativa all'informazione è svolta dal Direttore Sanitario o suo delegato.

Questa funzione assicura al paziente o suo familiare la piena conoscenza delle prestazioni, attività e servizi offerti da **Villa Chiara**.

#### ***Accoglienza***

L'accoglienza all'interno di **Villa Chiara** è svolta dal personale medico ed infermieristico.

Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 19.00

È in grado di instaurare con il Paziente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni, di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. È in grado di curare l'accoglienza dell'utente in ogni momento della giornata.

### **Tutela**

La funzione relativa alla Tutela dell'utente è assolta attraverso l'attività della Direzione Sanitaria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione Amministrativa per la decisione nel merito.

### **Partecipazione**

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso:

- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte del Paziente.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

#### 1. Il Modello Organizzativo

L'attività sanitaria è affidata al Direttore Sanitario che cura il coordinamento delle attività erogate e provvede al suo aggiornamento periodico, unitamente ai responsabili e specialisti delle varie branche.

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato presso **Villa Chiara**:

- ▷ Organizzazione della giornata, secondo il planning degli appuntamenti.
- ▷ Modalità di lavoro in équipe (personale medico, infermieristico e tecnico sanitario).
- ▷ Presenza di protocolli operativi.
- ▷ Presenza di una Carta dei Servizi aggiornata annualmente.

#### 2. Risorse umane

L'organico delle risorse di **Villa Chiara** prevede le seguenti figure fondamentali:

- ▷ Direttore Sanitario
- ▷ Responsabili di Branca
- ▷ Specialisti di Branca
- ▷ Biologa e Tecnico di Laboratorio

- ▷ TSRM
- ▷ OSS, infermieri professionali
- ▷ Personale di segreteria e accettazione

Il contratto di lavoro applicato è quello previsto dalla normativa vigente.

Si precisa che tutti gli operatori, medici e non, hanno depositato presso la Direzione Sanitaria, copia dei titoli abilitanti nonché dichiarazione di mancanza di incompatibilità.

### 3. Prestazioni ed assistenza sanitaria erogate

E' possibile consultare il sito internet [www.ambulatoriovillachiara.it](http://www.ambulatoriovillachiara.it) per avere informazioni dettagliate sulle prestazioni erogate, convenzioni con assicurazioni e promozioni attive.

La struttura eroga visite mediche e prestazioni per le seguenti branche specialistiche, eseguibili in regime accreditamento (DCA n. U00493 del 18-12-2013),

#### Diagnostica per immagini e Ortopanoramica

lunedì	7.50 - 10.30 e 15.30 - 18.00
da martedì a venerdì	7.50 - 12.50 e 14.00 - 18.50
sabato	7.50 - 11.30

*Dottor Michelangelo Maurizi Enrici - Titolare della branca*

#### \*Laboratorio Analisi

I prelievi si possono effettuare

dal lunedì al sabato	7.30 - 10.00
----------------------	--------------

*Dottoressa Maria Bernardetta Lucchetti - Titolare della branca*

*Dottoressa Rosalba Marini - Medico Prelevatore*

#### Cardiologia

dal lunedì al venerdì	9.15 - 12.30
-----------------------	--------------

*Dottor Giorgio Giovannelli - Titolare della branca.*

#### Ginecologia

Lunedì	08.45 - 13.00
martedì	14.00 - 18.30

*Dottoressa Giorgia D'Andrea - Titolare della branca*

## Ortopedia

Dottor Luigi Valeo - Titolare della branca

Martedì 15.00 – 19.00

## Chirurgia

Dottor Silvio Ungania - Titolare della branca

mercoledì 12.00 - 15.00

### \* Offerta esami di Laboratorio

All'interno del laboratorio è possibile effettuare gli esami di:

- Chimica clinica
- Immunoenzimatica
- Microbiologia
- Ematologia

*I test immunoenzimatici sono test che servono a rilevare l'eventuale presenza di anticorpi o di antigeni in un campione, tipicamente nel sangue. Ciò permette per esempio di accertare un'avvenuta infezione.*

*La microbiologia è una branca della biologia che studia la struttura e le funzioni dei microrganismi, capaci di avere significativi effetti sull'uomo, come i batteri responsabili di malattie.*

*L'ematologia è una branca della medicina interna che si occupa del sangue: lo studio delle malattie dei globuli rossi e del metabolismo del ferro (anemie e policitemie); la coagulazione del sangue e i suoi disturbi quali l'emofilia e la porpora; i difetti dell'emoglobina (emoglobinopatie) etc.*

*L'elenco completo degli esami è a disposizione degli utenti che ne possono prendere visione in sala d'attesa, dove è esposto nei raccoglitori in plexiglass il documento "Elenco degli esami", aggiornato periodicamente dalla Direzione Tecnica (almeno una volta l'anno).*

Il Laboratorio esegue anche esami urgenti su richiesta e compatibilmente con i tempi di esecuzione degli stessi.

## RETE DI LABORATORIO

Il Laboratorio di Villa Chiara dal dicembre 2020 si è costituito in un'aggregazione di laboratori di analisi privati accreditati con il SSN con capofila la società "Synlab srl". Tale Rete di laboratori è stata realizzata secondo le modalità previste dal Codice Civile e ha fatto richiesta di operare in tale forma con conseguente assegnazione del livello massimo di finanziamento e sottoscrizione del relativo contratto di budget.



Dall'ingresso nella Rete, tutte le analisi in accreditamento con il SSN vengono eseguite in service presso il laboratorio Synlab, le altre a discrezione del laboratorio secondo il tipo di analisi.

E' possibile inoltre eseguire esami specialistici e visite mediche, non in regime di convenzione, per le seguenti branche specialistiche:

- ✓ Allergologia
- ✓ Chirurgia Vascolare
- ✓ Dermatologia
- ✓ Endocrinologia
- ✓ Gastroenterologia
- ✓ Malattie dell'apparato respiratorio
- ✓ Malattie metaboliche e diabetologia
- ✓ Medicina dello Sport
- ✓ Medicina fisica e riabilitativa
- ✓ Neurologia
- ✓ Oculistica
- ✓ Oncologia
- ✓ Otorinolaringoiatria
- ✓ Reumatologia
- ✓ Scienza dell'alimentazione dietetica
- ✓ Urologia

#### 4. Orari e modalità di accesso

**L'orario di apertura del Poliambulatorio è:**

**dal lunedì al venerdì**

**dalle 7.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00**

**sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.00.**

Gli appuntamenti possono essere prenotati anche telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00, il sabato dalle 10,00 alle 11,30.

Per evitare inutili attese si consiglia agli utenti il massimo rispetto degli orari fissati.

Per i tempi di attesa si fa riferimento agli indicatori di qualità.

Il pagamento delle prestazioni e/o del ticket avviene presso i nostri sportelli, i quali, al momento della prestazione, rilasceranno regolare fattura.

E' possibile pagare le prestazioni in contanti e Bancomat

## **Informazioni**

Nella hall di ingresso è presente un punto di informazione/reception presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso. Presso il punto di informazioni è possibile richiedere una copia della presente Carta dei Servizi.

È possibile rivolgersi al punto informazioni /reception anche per chiamare un taxi oppure per richiedere il certificato di presenza in Ambulatorio Polispecialistico, dopo aver eseguito una visita, una terapia o un esame.

Nell'edificio gli accessi sono predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di barriere architettoniche. Nei locali interni è vietato fumare.

Il personale, medico e non, dell'Ambulatorio Polispecialistico è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

Di seguito le indicazioni in dettaglio:

## **Prenotazioni**

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona, telefonicamente, tramite email, whatsapp o Recap.

Le prestazioni specialistiche vengono di norma erogate entro pochi giorni dalla prenotazione. Tutti i casi urgenti vengono valutati singolarmente per offrire un servizio il più possibile tempestivo.

*In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione si prega di **comunicare la rinuncia all'Ufficio Accettazione in tempo utile.***

## **Accettazione ed esecuzione della Prestazione**

Il personale di segreteria chiama i pazienti in base all'ordine di arrivo; se trattasi di primo accesso, inserisce i dati identificativi (nome, cognome, recapito telefonico, codice fiscale) del paziente nel programma gestionale ed emette la fattura per pagamenti contestuali.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.lgs 196/03 e sue s.m.i. e del Reg. UE 2016/679, circa il trattamento di categorie particolari di dati

personali ex art.9 Reg. UE. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Per eventuali informazioni, chiarimenti e richieste in materia di privacy è possibile rivolgersi al DPO della struttura contattabile al seguente indirizzo e-mail: dpovillachiara@gmail.com.

Finita la fase di accettazione il paziente verrà chiamato dal Medico Specialista attraverso il numero rilasciato in fase di accettazione e si procede alla visita medica

### **Ritiro documentazione Ambulatoriale**

Il referto medico-specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile; in caso di urgenza si applicherà la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti, ai sensi del D.Lgs 196/03 e sue s.m.i. e del Reg. UE 2016/679 per la tutela della privacy, vengono consegnati all'interessato previa presentazione della apposita ricevuta.

Essi possono essere ritirati, in busta chiusa, anche da altra persona, se l'interessato autorizza la consegna firmando una delega in carta semplice o compilando l'apposito modulo da richiedere in Accettazione al momento della registrazione per la prestazione. Su richiesta, in casi particolari, i referti possono essere spediti a domicilio con un sovrapprezzo.

E' possibile richiedere copia dei referti nel caso in cui l'originale sia smarrito.

I nostri Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

Si può ottenere copia della propria Cartella Ambulatoriale presentando una richiesta in Accettazione. La documentazione può essere inviata via posta, previo pagamento delle relative spese postali, o consegnata al diretto interessato di persona (previa esibizione del documento di identità), o a persona delegata per iscritto con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante, e del delegato, il tutto nel rispetto della vigente normativa sulla privacy.

*Per il percorso di **Medicina di laboratorio**, all'Accettazione segue:*

### **Fase Pre-analitica**

- Chiamata da parte del prelevatore del paziente tramite numero di accettazione. Il prelevatore prende in consegna l'eventuale materiale biologico portato dal paziente: controlla l'etichettatura, controlla che il nome e il paziente coincidano, lo ripone negli appositi contenitori.
- Il Pz firma eventuale consenso atto medico
- Esecuzione del prelievo

- Congedo del paziente se non si manifestano problemi
- Trasporto dei prelievi e dei campioni biologici

### **Area analitica**

A cura del service

### **Area post- analitica (solo in regime autorizzativo)**

- Controllo dei risultati
- Produzione dei valori
- Validazione effettuata dal Responsabile del Laboratorio, per quanto riguarda i campioni processati all'interno della struttura. - Per quanto riguarda gli esami eseguiti in service, vengono allegati i referti firmati digitalmente dal responsabile del service.
- Messa a disposizione del referto per la consegna

### **Segreteria**

- Consegna dei referti al pz o a suo delegato munito di delega e documento di identità (gli esami HIV e BHCG vengono sempre consegnati direttamente ai pazienti che li hanno effettuati).

### ***Informazioni Generali per eseguire gli esami di laboratorio***

Per tutte le indagini è richiesto il digiuno di almeno 6-8 ore e l'assunzione di un pasto leggero la sera precedente, salvo specifiche indicazioni.

Nello specifico, per facilitare il paziente, l'operatore dell'accettazione fornisce a voce o per iscritto (fogli informativi), le informazioni relative alle modalità di raccolta dei campioni per alcune tipologie di analisi.

Per le analisi in accreditamento con il Servizio sanitario nazionale, è necessario accedere con l'impegnativa del medico (prescrizione rosa o ricetta dematerializzata) debitamente compilata in ogni sua parte.

### **Per il percorso di *Medicina di Diagnostica per Immagini*, all'Accettazione segue:**

- Chiamata del paziente da parte del TSRM tramite numero di accettazione.
- Controllo del quesito diagnostico e breve anamnesi con firma del consenso
- Fase di esecuzione dell'esame

- Congedo del paziente
- Refertazione da parte del medico radiologo
- Consegna del referto

## 5. Regolamento Interno

Per una migliore permanenza presso la nostra struttura:

- **E' vietato fumare.**
- **E' necessario evitare rumori inutili.**
- **Si è tenuti all'osservanza delle norme igieniche collaborando con il personale addetto per mantenere i locali della struttura in condizioni di pulizia ottimale.**
- **L'amministrazione non risponde di oggetti e denari lasciati incustoditi.**

Informazioni utili:

- All'entrata del Poliambulatorio due colonnine "elimina code" forniscono all'utente i biglietti numerati.
- Fornirsi subito del biglietto scegliendo la prestazione.
- Aspettare il proprio turno nella sala d'attesa, dove è possibile seguire l'avvicinarsi della numerazione.
- Rispettare per la "Privacy" la riga gialla posta davanti ai sportelli dell'accettazione.
- Per ritirare i referti si deve esibire un documento di riconoscimento valido e firmare l'avvenuto ritiro. Il ritiro può avvenire anche tramite persona incaricata con delega e documento di riconoscimento.
- Per i minorenni l'erogazione delle prestazioni e il ritiro dei referti può avvenire solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.

### NORME ANTINCENDIO

**Nell'ambulatorio polispecialistico è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative da attuare in caso di incendio. Il personale è stato addestrato per assistere i pazienti in emergenza.**

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

#### 1. Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso ad alcuni aspetti (fattori di qualità).

Gli operatori sanitari di **Villa Chiara** operano in base a linee guida nazionali ed internazionali ed ai protocolli e procedure condivise redatte ed aggiornate seguendo le direttive delle linee guida e le disposizioni del Ministero della Salute.

**Villa Chiara** si pone come obiettivo irrinunciabile quello di **offrire ai Pazienti un servizio di qualità**, attraverso una organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace e finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale

Per il conseguimento di tali obiettivi, assume fondamentale rilievo l'attenzione costante posta dalla Direzione e dal Medico Responsabile alla comparsa di eventuali segnali di disservizi che vengono prontamente prese in carico e gestite

Peraltro, con l'adozione di un **Sistema di Gestione della Qualità** conforme allo standard internazionale ISO 9001, la Direzione monitora periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso i Questionari sottoposti ai Pazienti e attiva specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio, dopo le opportune valutazioni.

**Villa Chiara** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità che fissa di anno in anno, attraverso una relazione annuale (Riesame) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando i fattori e gli standard di qualità

## **Qualità**

Il Laboratorio, nell'intento di garantire i massimi standard di qualità sui servizi offerti, garantisce il controllo dei dati analitici attraverso i CQI; inoltre, partecipa a programmi di Valutazione Esterna di Qualità (VEQ) per gli analiti maggiormente processati.

Il certificato di partecipazione ai controlli è affisso nella bacheca in accettazione e consultabile liberamente.

Per quanto attiene agli esami radiologici, gli standard di qualità sono garantiti attraverso i controlli che l'Esperto Qualificato effettua con cadenza semestrale sulle apparecchiature.

## **Tutela della Privacy**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del Paziente.

Al momento della prestazione, verrà richiesto al Paziente e/o al parente referente il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della prestazione sanitaria erogata.

## **SEZIONE QUARTA**

### **Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica**

**Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente**, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per **l'accoglimento e la definizione dei reclami** – in qualunque forma essi siano presentati.

## **Partecipazione**

La funzione della partecipazione viene realizzata attraverso le seguenti modalità:

- ▷ rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi da parte dell'utente;

## **1. Reclami**

Tutte le osservazioni ed i reclami dei Pazienti costituiscono uno strumento prezioso per il continuo miglioramento del livello delle prestazioni erogate e possono essere presentate verbalmente o per iscritto in qualsiasi momento all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

La Direzione si impegna a rispondere entro 10 giorni lavorativi.

## 2. Organi di tutela

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

**Cittadinanzattiva onlus Lazio**

**Sede regionale e PiT**

**via Ariosto 3 00185 Roma**

**Martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00**

**tel. 06/80307021**

**Email: [pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com)**

**[cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)**

## 3. Soddisfazione degli Utenti

**Villa Chiara** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

L'utente potrà trovare in sala d'aspetto un questionario che potrà compilare e consegnare all'accettazione (o imbucare negli appositi bussolotti).

Le valutazioni che emergono dai questionari sono oggetto di verifica da parte della Direzione in sede di Riesame e servono a migliorare il servizio.

## RIFERIMENTI NORMATIVI

DPCM 27/01/1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri sui principi della carta dei Servizi della pubblica amministrazione

DPCM 19/05/1995 "schemi generali di riferimento"; per la predisposizione delle carte dei servizi per il settore sanitario



Decreto del Commissario ad Acta (delibera del Consiglio dei ministri del 21 marzo 2013) n. U00311 del 06 ottobre 2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"