Casa di Cura

"MADONNA DELLA FIDUCIA"

di Fiducia S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Redazione	Controllo	Approvazione
RGQ	DS	DG
_____	_____	_____

INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Presentazione

Sezione Prima

1. POLITICA DELLA QUALITÀ'
2. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA
3. COME RAGGIUNGERCI
4. COME CONTATTARCI
5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Sezione Seconda

1. RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE
2. ACCESSO AI SERVIZI
3. SERVIZI ACCESSORI E COMFORT

Sezione Terza

1. STANDARD DI QUALITÀ
2. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD
3. IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

Sezione Quarta

1. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA
2. INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI

Allegati alla Carta dei Servizi

ALL-01-CdS-Fiducia "ELENCO PRESTAZIONI DEGENZA DAY HOSPITAL DAYSURGERY"
ALL.-02-CdS-Fiducia "ELENCO PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE"
ALL.-03-CdS- Fiducia "ELENCO PRESTAZIONI VISITE SPECIALISTICHE"
ALL.-04-CdS- Fiducia "SERVIZIO PREVENZIONE"
ALL.-05-CdS- Fiducia "SERVIZIO MEDICINA DEL LAVORO"
ALL.-06-CdS– Fiducia "SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE DEGENZA, DAY HOSPITAL E DAY SURGERY"
ALL.-07-CdS– Fiducia "SCHEDA VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE CLIENTE"
ALL.-08-CdS– Fiducia "SCHEDA RECLAMI"
ALL.-09-CdS– Fiducia "CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE"
ALL.-10-CdS– Fiducia "PIANO DI UMANIZZAZIONE"

G.le Signora/e,

Vi presentiamo la Carta dei Servizi della Casa di Cura "Madonna della Fiducia", che vuole rappresentare trasparenza e qualità in favore del Vostro diritto alla salute.
Infatti la Carta dei Servizi Vi porta a conoscenza di tutti i reparti della nostra Struttura Sanitaria con tutti i servizi offerti e dei "percorsi" di qualità che seguiamo per assicurare il miglior benessere assistenziale.

Non è quindi un semplice libretto informativo, ma uno strumento attraverso il quale si vuole instaurare un colloquio costruttivo e sempre rivolto al miglioramento di quanto è ancora perfettibile.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il personale medico e paramedico, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri pazienti.

La nostra Carta dei Servizi vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione di Madonna della Fiducia: umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuato con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti degli Standard UNI EN ISO 9000:2008, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento ed i criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nella Struttura al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei pazienti.

Vi preghiamo ed invitiamo, al fine di mantenere sempre vivi i nostri principi/obiettivi, di compilare il questionario ed i moduli allegati per esprimerci le Vostre opinioni ed i Vostri suggerimenti.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività del nostro Centro.

I nostri migliori auguri
La Direzione

Sezione Prima

1 - Politica della Qualità

LA POLITICA PER LA QUALITÀ È RIPORTATA IN ALLEGATO AL PRESENTE DOCUMENTO PER GARANTIRE LA COMUNICAZIONE AL PUBBLICO DEGLI OBIETTIVI AZIENDALI RELATIVI ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.

2 - Presentazione della Casa di Cura

La Casa di Cura Madonna della Fiducia fu fondata nel 1947 per opera delle Suore della Carità di Namur, già celebri per la loro attività sanitaria in Belgio, che vollero portare anche a Roma la loro dedizione ed umanità in un settore così importante per tutti.

Dopo aver costituito per circa 50 anni un autentico punto di riferimento per l'intera area di S. Giovanni, nel 1997 ha subìto una totale ristrutturazione, in modo da poter soddisfare tutte le esigenze che la moderna chirurgia e medicina richiedono. Oggi, totalmente informatizzata e tecnologicamente all'avanguardia, Madonna della Fiducia si pone nel panorama sanitario laziale come una struttura moderna ed efficiente, "ambientata" in una splendida villa classica al centro di Roma.

L'attuale organizzazione beneficia di quel connubio, già esposto, ovvero la "cura" delle Suore e la "expertise" del management che gestisce le attività della struttura.

Questo connubio rende più concreti gli obiettivi della Casa di Cura che fondamentalmente sono:

- mantenere sempre alti gli standard di "qualità" delle prestazioni e dei servizi offerti;
- mantenere sempre attivo e presente lo spirito di umanità che ispirò la fondazione della Casa di Cura.

Per quanto riguarda la metodologia seguita dalla Casa di Cura Madonna della Fiducia, tutto il nostro interesse è rivolto al paziente, al suo benessere all'interno della struttura e ogni intervento è pensato in sua funzione.

Le varie équipe che operano nella nostra struttura svolgono le loro funzioni in costante collaborazione e interdipendenza, per assicurare al paziente il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie, che per la loro complessità spesso vengono seguite da più reparti o servizi.
Al fine di raggiungere tale obiettivo, la struttura si è dotata di personale altamente specializzato:

- medici;
- infermieri professionali;
- operatori socio sanitari;

i quali formano, con la collaborazione della congregazione delle Suore della Carità di Namur, uno staff di spiccata professionalità e di provata esperienza, con dedicata attenzione alla comprensione degli aspetti emotivi legati alla percezione del rapporto salute/malattia.

La Casa di Cura Madonna della Fiducia sorge su un'area compresa tra quattro strade:
Via Cesare Correnti, Via Latina, Via G. Mantellini e Via A. Baccarini.

L'accesso pedonale è su Via C. Correnti mentre, il passo carrabile e pedonale su Via A. Baccarini.

La Clinica è nel quartiere S. Giovanni, a ridosso del Parco della Caffarella e dell'Appia Antica, gode di un buon soleggiamento e di buona ventilazione durante l'intera giornata in qualsiasi periodo dell'anno.

Gli ospiti della Casa di Cura possono trovare silenzio e tranquillità grazie alla felice posizione della struttura, immersa in uno splendido parco con palme ed alberi ad alto fusto sempre verdi, che sovrastano il grande giardino sempre molto curato, e che costituisce una vera e propria oasi di verde per tutta la zona.

La Casa di Cura, inoltre, dispone di un ampio parcheggio custodito di oltre 1000 mq. a disposizione dei suoi visitatori.

Le unità operative di Madonna della Fiducia sono dislocate su 4 piani fuori terra ed 1 interrato e dotate di attrezzature all'avanguardia in grado di assolvere tutte le necessità per le diagnosi e le cure.

La Casa di Cura dispone di 46 posti letto così distribuiti:

n. 1 posto letto in isolamento

Raggruppamento Chirurgico n. 8 unità funzionali per complessivi **n. 31 posti letto**

- Unità di degenza di **CHIRURGIA GENERALE** (n. 10 p.l.)
- Unità di degenza di **ORTOPEDIA** (n. 5 p.l.)
- Unità di degenza di **GINECOLOGIA E OSTETRICIA** (n. 3 p.l.)
- Unità di degenza di **ONCOLOGIA** (n. 3 p.l.)
- Unità di degenza di **UROLOGIA** (n. 3 p.l.)
- Unità di degenza di **OCULISTICA** (n. 3 p.l.)
- Unità di degenza di **NEUROCHIRURGIA** (n. 2 p.l.)
- Unità di degenza di **OTORINOLARINGOIATRIA** (n. 2 p.l.)

Raggruppamento Medico n. 2 unità funzionali per complessivi **n. 14 posti letto**

- Unità di degenza di **MEDICINA GENERALE** (n. 10 p.l.)
- Unità di degenza di **ONCOLOGIA** (n. 4 p.l.)

Madonna della Fiducia dispone di 2 sale operatorie moderne e funzionali e di un ambulatorio chirurgico per i piccoli interventi.

Dispone inoltre di spazi dedicati al Day Hospital / Day Surgery.

Madonna della Fiducia è fornita di stanze singole e doppie, per una disponibilità totale di 45 posti letto, più 1 posto letto riservato all'isolamento.

L'edificio è così strutturato:

Piano interrato:

- locali per l'archivio storico,
- deposito farmaci.

Piano terra:

- studi medici,
- sale d'attesa,
- segreteria,
- sale operatorie,
- ambulatorio chirurgico,
- laboratorio analisi cliniche e biologiche,

.

Piano primo:

- cappella,
- accettazione sanitaria,
- direzione sanitaria,
- studi medici,
- sala d'attesa,
- radiologia,
- reception e uffici amministrativi,
- salone e bar.

Piano secondo:

- camere di degenza ,
- terapia intensiva
- assistenza infermieristica,
- medicheria.

Piano terzo:

- camere di degenza,
- salottino conversazione,
- assistenza infermieristica,
- medicheria.

Piano quarto:

- uffici amministrativi,
- spogliatoi e servizi annessi per il personale.

3 - Come Raggiungerci

Raggiungere Madonna della Fiducia è semplice grazie anche alla sua posizione centrale e ben collegata.

In automobile:

Roma Nord:

Tangenziale uscita Castrense, Re di Roma, Via Albalonga, via Acqui, Via Baccarini, P.za Papi, via C. Correnti - entrata in Via A. Baccarini, 54-

Roma Sud:

Appia, via C. Baronio, P.za Papi, via C. Correnti - entrata in Via A. Baccarini, 54

Colombo, via Cilicia, P.za Zama, via Latina, via C.Correnti- entrata in Via A. Baccarini, 54

Fuori Roma:

GRA Uscita 23 (Appia), direzione centro, via C.Baronio, p.za Papi, via C. Correnti - entrata in Via A. Baccarini, 54

In metropolitana:

A 200 metri dalla Linea A, fermata Furio Camillo.

In autobus:

Linea 87

4 - Come Contattarci

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dalla Casa di Cura, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

UFFICIO INFORMAZIONI:

Call center Tel. 06/784621 – Lunedi al Venerdi dalle ore 7:30 alle ore 20:00

Sabato dalle ore 07:30 alle ore 13:30

Fax 06/78462812 - **E- mail**: casadicura@fiducia.it

L'orario di apertura al pubblico è dal Lunedì al Sabato dalle ore 07.30 alle ore 20.00

5 - Principi Fondamentali

Nell'espletamento delle varie attività, la Casa di Cura "Madonna della Fiducia" si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella duplice veste di:

PAZIENTE, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.

CLIENTE, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, la Casa di Cura ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare i principi di ***uguaglianza*** e di ***imparzialità*** verso tutti i pazienti della Casa di Cura;
- assicurare ***trasparenza*** e ***semplicità*** dei percorsi amministrativi;
- raggiungere ***efficienza*** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti;
- mantenere ***efficacia*** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;
- attivare una ***formazione continua*** ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

Madonna della Fiducia aderisce all'A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata.

L'A.I.O.P. collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'associazione.

Il Cliente/assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati; può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati "**la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente",** periodicamente analizzata.

Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento della qualità del servizio
- iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

Sezione Seconda

1 - Responsabilità del personale

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
MANAGEMENT AZIENDALE	*PRESIDENTE CDA*	PROF. MARIO D'AMBROSIO
	DIRETTORE GENERALE	PROF. MARIO D'AMBROSIO
SANITARIA	*DIR. SANITARIA*	DOTT.SSA PIERA SPADA
QUALITÀ	*GESTIONE QUALITÀ*	DOTT.SSA ANNARITA BARTOLONI
SICUREZZA	*RESP. SICUREZZA*	ARCH. VINCENZO RIGOLI
AMMINISTRAZIONE	*DIR. AMMINISTRATIVA*	PROF. MARIO D'AMBROSIO
GESTIONE CLIENTI DEGENTI	*RESP. DI SETTORE*	PAOLA NARDUZZI
GESTIONE CLIENTI AMBULATORIALI	*RESP. DI SETTORE*	ELVIRA FALLOCCO
CHIRURGIA GENERALE	*RESP. DI SETTORE*	DOTT. CLEMENTINO GIANNANTONI
ORTOPEDIA	*RESP. DI SETTORE*	DOTT. MASSIMO RAZZANO
MEDICINA GENERALE	*RESP. DI SETTORE*	PROF. BRUNO BONFIGLI
ONCOLOGIA	*RESP. DI SETTORE*	DOTT. ROCCO RONDINELLI
TERAPIA INTENSIVA	*RESP. DI SETTORE*	DOTT. STEFANO CASALENA

2 – Accesso ai servizi

Per i reparti di Degenza, Day Hospital e Day Surgery lo sportello di Prenotazione ed accettazione amministrativa, ubicato al primo piano, è operativo:

Lunedì al Venerdì **dalle ore 07:30 alle 20:00**

Sabato **dalle ore 07:30 alle 19:00**

Prenotazione

L'accesso ai servizi di ricovero avviene attraverso la prenotazione della prestazione presso l'Ufficio Accettazione Degenze.

Il ricovero può essere prenotato:

- dal paziente o da un suo familiare
- dal medico di famiglia
- dal medico curante specialista
- da compagnie di assicurazione

Il ricovero si prenota personalmente presso l'Ufficio Accettazione Degenze posto al primo piano o telefonicamente **(06/784621)** ai seguenti orari: Lun- Ven.: dalle ore 07:30 alle 20:00; Sab. dalle 07:30 alle 19:00

CONVENZIONI

AON, AWP, ALLIANZ HEALTH, AXA CARING S.R.L., ASSIRETE, BLUE ASSISTANCE, IN SALUTE SERVIZI, FONDO INTESA SAN PAOLO, C.A.S.P.I.E ETS., CASPIE SERVIZI, CASAGIT, CIGNA, COOPERAZIONE SALUTE SOCIETA' MUTUO SOCCORSO, HEALTH ASSISTANCE, EUROP ASSISTANCE, FAS – Fondo Assistenza Sanitaria, F.A.S.D.A.C., F.A.S.I., F.A.S.I. OPEN, ASSIDAI, F.I.S.D.E., FASCHIM, GENERALI WELION, GEO BLUE, HENNER, ICC COMPANY CARE, IPAS, IPAZIA, MY ASSISTANCE, MY RETE, MARSH ADVISORY SRL, MSH INTERNATIONAL, NOBIS SRL, ONHC Servizi Sanitari e welfare, ONHC Circuito welfare, POSTE WELFARE,PREVIMEDICAL RBM, QUAS, SOLUZIONI ASSISTENZA SANITARIA SAS, UNISALUTE, Centrale Salute WIT S.r.l..

Accettazione Amministrativa

L'accettazione viene effettuata personalmente dal Paziente il giorno del ricovero presso l'ufficio Accettazione Degenze nei seguenti orari: Lun- Ven.: dalle ore 07:30 alle 20:00; Sab. dalle 07:30 alle 19:00.

Il Paziente al momento dell'accettazione è tenuto ad esibire i seguenti documenti:

- documento di riconoscimento valido
- codice fiscale
- eventuale tessera di riconoscimento se appartenente a società in convenzione diretta con la struttura
- esami diagnostici e/o copia di cartelle cliniche di precedenti ricoveri

Al momento dell'accettazione al paziente sarà chiesto il versamento di un acconto che verrà saldato settimanalmente o al momento delle dimissioni se trattasi di ricovero di durata inferiore alla settimana.

L'ufficio Accettazione Degenze fornisce al paziente questa Carta dei Servizi e tutte le eventuali ulteriori informazioni al fine di informare il paziente sulle norme che regolano il suo soggiorno presso la Casa di Cura.

Madonna della Fiducia opera nel pieno rispetto della legge sulla privacy, garantendo ai suoi ospiti la massima tutela nel trattamento dei dati personali e sensibili.

L'accettazione amministrativa verrà effettuata presso lo stesso ufficio nel giorno del ricovero.

Dimissione

Il momento della dimissione viene stabilito dal medico curante che lo comunica al Paziente al termine dell'iter terapeutico.

Al momento della dimissione, cioè nella stessa mattinata o nel pomeriggio precedente, se la dimissione avviene nei giorni festivi, il Paziente o i familiari dovranno presentarsi all'ufficio Accettazione Degenze per l'espletamento della pratica amministrativa.

All'atto del pagamento verrà rilasciata la documentazione contabile necessaria ai fini fiscali e/o assicurativi e verrà comunicato il giorno del ritiro della copia della cartella clinica se richiesta (di norma una settimana).

Il pagamento può essere eseguito nei seguenti modi:

- contanti (*se inferiore a € 1000,00)*
- assegno
- bancomat
- carta di credito

Per il reparto di Diagnostica e Visite specialistiche è stato attivato un CALL CENTER i cui orari sono:

Lunedì al Venerdì dalle ore 07:30 alle 20:00

Sabato dalle ore 07:30 alle 13:30

3 - Servizi accessori e comfort

All'ingresso, ai piani e nei corridoi di tutta la Casa di Cura sono state predisposte indicazioni dei reparti e dei servizi, per favorire l'orientamento di quanti accedano alla struttura.

La Casa di Cura, ha come principale intento di garantire agli utenti una qualità ottimale del vitto offerto attraverso l'implementazione del piano HACCP di igiene alimentare.

Al piano primo, nella sala d'attesa principale, è a disposizione dei pazienti e dei loro visitatori il bar della clinica che, a richiesta, sarà ben lieto di effettuare anche il servizio in camera.

Oltre al salone principale all'ingresso, in ogni piano della Casa di Cura è disponibile un salottino dove i pazienti possono intrattenersi liberamente con i loro visitatori.

La S. Messa viene officiata tutti i giorni alle ore 7,00 nella Cappella, sita al piano primo della Casa di Cura; il martedì il Cappellano accompagnato da una suora, passa per salutare i degenti.

Madonna della Fiducia è lieta di offrire tutti i giorni ai propri ospiti il loro quotidiano preferito che potrà essere prenotato presso un nostro addetto direttamente nella stanza di degenza; nel pomeriggio viene offerta una bevanda a scelta. Possibilità su richiesta del paziente di ulteriori servizi (barbiere, parrucchiere, lavanderia, etc.).

La Casa di cura offre un servizio confortevole e di alta efficienza anche per coloro che devono assistere i propri cari durante il soggiorno nella struttura. Tutte le stanze prevedono la possibilità di pernottamento per un accompagnatore che potrà usufruire, su richiesta, della ristorazione e dei servizi messi a disposizione. Gli accompagnatori che si trattengono oltre le 22.00 sono considerati pernottanti nella Casa di Cura.

In caso di necessità Madonna della Fiducia si può attivare per organizzare il trasporto del paziente con l'autoambulanza dall'abitazione alla Casa di Cura.

Madonna della Fiducia offre ai propri ospiti la possibilità di soggiornare in camere provviste di ogni comfort.

Tutte le stanze sono dotate di:

- Impianto di aria condizionata;
- Pulsante di chiamata infermieristica notturna e diurna;
- Sistema interfono per colloquiare con il personale dal proprio letto;
- Luce schermate per illuminazione notturna;
- TV LCD con canale Sky;
- Wi-fi;
- Cassaforte;
- telefono abilitato alle chiamate esterne.

Sezione Terza

1 - Standard di Qualità

La Casa di Cura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Tempo medio di attesa nella accettazione delle prestazioni da erogare	N° 20 minuti
	Tempo di attesa medio fra la richiesta e la prestazione	N° 5 giorni
	Tempo di attesa medio per l' erogazione della prestazione	N° 30 minuti
	Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	Per il 100% dei reclami presentati sono rispettati i tempi previsti per la risoluzione
	Disponibilità di numeri telefonici dedicati	Recapito telefonico al numero 06/784621 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07:30 alle 20:00 e il Sabato dalle ore 07:30 alle 19:00
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Clienti	I moduli sono disponibili nel 100% dei casi
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	Ufficio Relazioni con il Pubblico dal lunedi al venerdi 10,30 – 14,00
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI	Esistenza personale addetto all'accettazione	La Segreteria accettazione è disponibile nel 100% dei casi a tale scopo

ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI		
SERVIZI OFFERTI E INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate dalla Casa di Cura e modalità di accesso ai vari servizi e settori	Nel 100% dei casi sono disponibili le informazioni necessarie oltre ai questionari per verificare il grado di soddisfazione
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Il 100% delle risorse umane del centro indossa il tesserino
SEGNALETICA	Disponibilità di Cartelli e degli indicatori di percorsi da seguire	Il 100% della struttura contiene indicatori segnaletici
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Nel 100% dei casi è presente personale medico in grado di svolgere tali attività
	Esistenza di modalità di comunicazione del personale medico e dei tecnici per illustrare gli scopi terapeutici	Nel 100% dei casi il personale medico ed i tecnici osservano le modalità di comunicazione previste
COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche, punto di ristoro
SERVIZIO RISTORAZIONE	Esistenza di un punto di ristoro adiacente alla sala per le attese	La Struttura dispone di un punto per il ristoro adiacente alla sala d'attesa

PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE		
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La Struttura dispone di aree ed ambulatori specifici
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	100% della presenza delle risorse
	Assenza di Barriere Architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie

2 - Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati attraverso l'utilizzo delle “Schede valutazione del grado soddisfazione cliente”.

Il Responsabile Gestione Qualità, analizza le Schede compilate, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

3 - Impegni e programmi per la Qualità

La Casa di Cura garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono delle prestazioni erogate:

- Completezza dell'informazione sul trattamento dei dati attraverso la relativa informativa e dichiarazione di consenso;
- Riservatezza e rispetto del Cliente nei trattamenti e nelle altre prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza per tutte le prestazioni erogate.

La Casa di Cura si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi erogati ed all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della clientela relative alla gestione dell’accettazione;
- Aggiornare la formazione del personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento relazionale con i Pazienti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di valutazione al fine di orientare l’organizzazione in funzione dei bisogni dei Clienti-assistiti.

Sezione Quarta

1 - Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente può utilizzare la Scheda Reclami a disposizione presso tutti i punti di accettazione.

Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata all'accettazione.

La Direzione Generale, per facilitare la comunicazione tra i Clienti e la Direzione stessa, ha istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico, gestito dal Responsabile Gestione Qualità della Casa di Cura, disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 10:30 alle 14:00, oppure telefonando al numero: 06.78462814.

2 - 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.