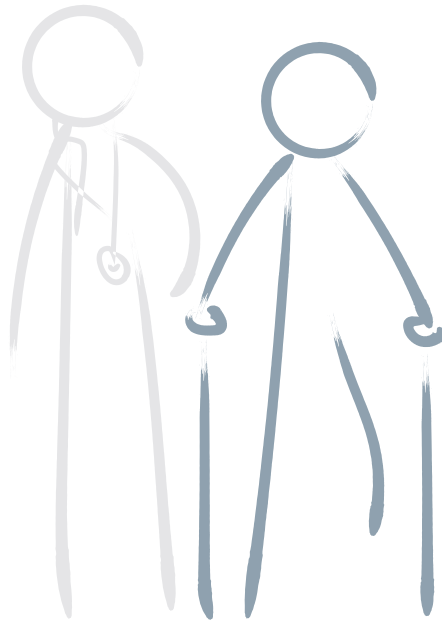




# POLIAMBULATORI TIVOLI

*la Cura, il Comfort e la Professionalità*

## CARTA DEI SERVIZI



Revisione	Data	Verificato da	Approvato da
6	13.01.2024	DS <i>FR</i>	LR <i>EP</i>

**IMPRESA MEDICA S.R.L.**

TIVOLI Viale Trieste 2/B - Tel. 0774 312842

TIVOLI TERME Via Nazionale Tiburtina 325 - Tel. 0774 37129

## 2 Poliambulatori Tivoli

### SOMMARIO

1. RIFERIMENTI NORMATIVI	Pag. 3
2. PRESENTAZIONE CENTRO E SCOPO CARTA SERVIZI	Pag. 4
- PRESENTAZIONE DEL CENTRO	Pag. 4
- SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 5
3. PRINCIPI ISPIRATORI	Pag. 6
4. SERVIZI OFFERTI	Pag. 8
5. GESTIONE DEI SERVIZI	Pag. 9
- INFORMAZIONI	Pag. 9
- PRENOTAZIONI	Pag. 9
- ACCETTAZIONE ED ACCESSI ALLE TERAPIE	Pag. 9
- RITIRO REFERTI	Pag. 9
- SERVIZIO DI TRASPORTO	Pag. 9
6. RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE	Pag. 10
- RISORSE UMANE	Pag. 10
- RISORSE TECNOLOGICHE	Pag. 10
- SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI	Pag. 10
7. STANDARD DI QUALITA'	Pag. 11
8. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Pag. 11



*La Cura, il Confort e la Professionalità*





## I. RIFERIMENTI NORMATIVI

- DPCM del 27/01/94 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- DPCM del 19/05/95 “Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”
- DCA U00311 del 06/10/2014 “Linee guida per l’elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture del Lazio”
- Decreto legislativo 502 del 30/12/1992 “Riordino della disciplina in materia sanitaria”
- Raccomandazioni nazionali e internazionali di autorità sanitarie
- Carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles 2002)

## COME RAGGIUNGERCI

### **Auto**

Autostrada A24 uscita Tivoli e/o Castel Madama  
Via Tiburtina direzione Tivoli



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## 4 Poliambulatori Tivoli

### Bus

Linee COTRAL direzione Tivoli, fermata Piazza Garibaldi

### Treno

Direzione Tivoli, stazione Tivoli

Il Centro di Terapia Fisica e Ginnastica Medica è dotata di moderne attrezzature ed in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- Protezione antincendio
- Sicurezza elettrica e continuità elettrica
- Sicurezza antinfortunistica
- Tutela della Privacy
- Sicurezza e Igiene dei luoghi di lavoro
- Smaltimento rifiuti
- Abbattimento delle barriere architettoniche



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## **2. PRESENTAZIONE CENTRO E SCOPO CARTA SERVIZI**

### PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro di Terapia Fisica e Ginnastica Medica S.r.l. è presente sul territorio con le sedi di:

#### **Tivoli**

Viale Trieste 2/b – CAP 00019 Tel. 0774 312842

#### **Tivoli Terme**

in Via Tiburtina 325 Tel 0774 371 299

**APERTURA AL PUBBLICO Tivoli Centro:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

**APERTURA AL PUBBLICO Tivoli Terme:** dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00.

#### **RITIRO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA:**

**Accesso alla documentazione sanitaria (Referti e Fascicolo ambulatoriale):** richiedere presso l'ufficio accettazione dalle 9:00 alle 19:00 (tempi di consegna copia della documentazione clinica: 7 giorni, salvo urgenze documentate).

#### **- SEDE DI TIVOLI**

Fisiokinesiterapia

Diagnostica per immagini

Ambulatorio specialistico nefrologia in attesa di autorizzazione

Centro Dialisi

#### **- SEDE DI TIVOLI TERME**

Fisiokinesiterapia

#### **RESPONSABILI DELLE ATTIVITÀ SANITARIE:**

Direttore Sanitario:

Dott. Fabio Rossi

Fisiokinesiterapia Tivoli:

Dott. Fabio Rossi

Direttore Generale:

Dott.ssa Rosaria Idone

Diagnostica per immagini:

Dott. Riccardo Iannaccone

Ambulatorio di nefrologia e centro dialisi:

Dott. Antonio Ciofani

Fisiokinesiterapia Tivoli Terme:

Dott. Fabio Rossi

DPO:

Avv. Armando Persia

RSPP:

Ing. Alessandro Sarandrea

RSGQ:

Dott.ssa Anastasia Caratelli

Responsabile Risorse Umane:

Dott.ssa Francesca Repetto

Responsabile Parco Tecnologico:

Ing. Marco Ciocchetti



## 6 *Poliambulatori Tivoli*

### **3. SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi del Centro è stata redatta secondo le “Linee guida per l’elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture del Lazio”.

Questo documento è stato redatto con l’apporto delle categorie professionali interne al Centro e viene aggiornato annualmente.

Per la consultazione da parte dei Pazienti, dei visitatori e degli Operatori del Centro, la “Carta dei Servizi” del Centro è presente nella sala di attesa, ove è possibile trovare anche un opuscolo informativo. Al fine di garantire il rispetto dei diritti dei Pazienti, relativamente al rispetto della dignità umana, dell’informazione, del coinvolgimento nelle scelte, dell’appropriatezza delle cure, della sicurezza, alla tutela della privacy, il Centro ha redatto e resa pubblica la “Carta dei diritti del paziente”.

La Carta dei Servizi del **Centro di terapia fisica e ginnastica medica - Impresa Medica S.r.l.** contiene quanto segue:

- I principi fondamentali ai quali si ispira la politica aziendale.
- L’elenco dei servizi erogati e le modalità con cui accedervi.
- L’assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l’adozione di standard di qualità.
- L’identificazione degli strumenti di verifica e controllo dell’attuazione degli standard stessi.
- La modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

La Carta dei Servizi non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il Sistema di Gestione della Qualità.

Il **Centro di terapia fisica e ginnastica medica - Impresa Medica S.r.l.** condivide la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale ed uniforma a questo principio l’organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall’Organizzazione mondiale della Sanità, dall’Unione Europea (Carta Europea dei Diritti del Malato - Bruxelles 2002) e da altri enti rappresentativi.

### **4. PRINCIPI ISPIRATORI**

I principi fondamentali che sovrintendono alle attività erogate sono quelli contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”:

#### ***Eguaglianza***

L’accesso alla struttura ed il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, religione, età, o tanto più opinioni politiche e razza.

#### ***Imparzialità***

Il Centro assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti secondo criteri di obiettività e giustizia.



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## **Continuità**

Il Centro garantisce la continuità nello svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

## **Diritto di scelta**

Il Centro assicura all'utente tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio della libera scelta riguardo alle cure proposte dai sanitari.

## **Partecipazione**

Il Centro garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami. Gli utenti possono esprimere la loro opinione e suggerire miglioramenti attraverso la compilazione di questionari di soddisfazione che vengono analizzati periodicamente.

## **Efficienza ed efficacia**

Il Centro adotta ogni misura per incrementare l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità delle prestazioni.

## **Tutela della riservatezza**

Il Centro assicura l'applicazione del Reg. (EU) 2016/679, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili.

## **Informazione**

Per l'erogazione di prestazioni invasive, il Centro attua un processo per una corretta e completa informazione del paziente e raccoglie il Consenso informato.

## **4. MISSION**

La missione del Centro è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- Accoglienza (personalizzazione dell'assistenza)
- Professionalità (efficacia e sicurezza delle cure)
- Tecnologia (qualità e tecnologie avanzate)

L'obiettivo primario è la massima soddisfazione dell'utente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, disponibilità e affidabilità.

Per questo motivo il Centro è sempre proteso verso l'innalzamento del suo standard qualitativo attraverso:

- ottimizzazione dell'organizzazione;
- coinvolgimento, motivazione e aggiornamento del personale;
- trasparenza;
- attrezzature adeguate;



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## 8 *Poliambulatori Tivoli*

- personale altamente qualificato.

Il nostro **Servizio di Accoglienza** fornisce qualsiasi chiarimento sull'erogazione delle prestazioni, tutelando il diritto alla riservatezza dell'utente, rispettando i suoi bisogni e garantendo l'uguaglianza di trattamento, senza distinzione di età, etnia, lingua, nazionalità, religione.

Il nostro personale è impegnato ad operare secondo criteri di imparzialità, trasparenza e chiarezza nelle comunicazioni con gli utenti anche riguardo alle tipologie di prestazioni effettuate.

### **5. VISION: OBIETTIVI E STRATEGIE**

a) dimostrare la capacità del Presidio Sanitario di fornire sistematicamente servizi in grado di soddisfare i requisiti regolamentati dall'Autorità competente.

b) assicurare che il Presidio Sanitario miri alla soddisfazione dei pazienti attraverso una efficace gestione del sistema qualità, inclusi i processi relativi al miglioramento continuativo ed alla prevenzione delle non conformità dei servizi forniti.

Per fare ciò il Presidio Sanitario ha implementato un approccio basato su processi e si è dotata di una struttura organizzativa in grado di gestire i processi citati

### **6. SERVIZI OFFERTI**

Il **Centro di Terapia Fisica e Ginnastica Medica** eroga i seguenti servizi:

#### **FISIOKINESITERAPIA** (SEDE TIVOLI E TIVOLI TERME)

Si eseguono presso i centri le seguenti prestazioni di terapia fisica:

- Elettroterapia antalgica (DIA)
- Elettroterapia mano o viso\*
- Elettroterapia altri distretti\*
- Ginnastica Posturale
- Ginnastica Respiratoria
- Ionoforesi
- Irradiazione Infrarossi\*
- Laser Terapia CO2
- Magnetoterapia
- Massoterapia (tipo decontratturante, linfodrenaggio, distrettuale)
- Mobilizzazioni Colonna Vertebrale\*
- Pompage
- Rieducazione Motoria Individuale Semplice\*
- Rieducazione Motoria Individuale complessa\*
- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Grave Complessa
- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Grave Semplice

\* Servizio in accreditamento con il SSR



*La Cura, il Confort e la Professionalità*





# Poliambulatori Tivoli 9

- Rieducazione Motoria di Gruppo [ginnastica medica]
- Tecarterapia
- Tens
- Trazioni Cervicale (collare)
- Ultrasuoni

**DIAGNOSTICA PER IMMAGINI** in accreditamento con il SSR (SEDE TIVOLI):

- radiologia tradizionale • ecografie • RMN articolare • mammografie

**CENTRO DIALISI** in accreditamento con il SSR (SEDE TIVOLI):

- emodialisi

L'ambulatorio di Dialisi del Poliambulatorio Tivoli è un centro di alta tecnologia che dispone di apparecchiature di ultima generazione, di recente installazione e vanta la collaborazione di professionisti altamente specializzati. Il reparto si trova all'ultimo piano di un edificio ubicato al centro della città e gode di una vista panoramica unica, prospiciente la suggestiva Rocca Pia, fortezza del XV secolo, cuore della città di Tivoli.

Tutti i macchinari del Centro possono eseguire le più efficienti tecniche di depurazione extracorporea: dall'emodialisi bicarbonato standard alle tecniche ad alti flussi, come l'emodiafiltrazione on line e l'emofiltrazione.

L'obiettivo primario del Centro è fornire un servizio confortevole e caratterizzato dalla massima accuratezza delle cure. A tal fine, le procedure e i controlli di qualità monitorizzano quotidianamente il lavoro degli operatori e le tecnologie impiegate.

Il Centro garantisce la presenza continuativa del personale medico specialista in Nefrologia, del personale infermieristico ed ausiliario durante tutto il turno di dialisi.

Il lavoro si articola in più turni giornalieri per offrire un'ampia scelta di orari e permettere al paziente di inserire la terapia agevolmente all'interno della propria vita lavorativa e di relazione.

Su richiesta viene organizzato anche il trasporto dal domicilio al Centro e viceversa.



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



# 10 Poliambulatori Tivoli

Inoltre, per chi dovesse giungere con propria autovettura, è presente un ampio parcheggio a pochi passi dall'ambulatorio.

## Il Centro è collegato con i Centri Trapianto di riferimento

I trattamenti eseguibili sono:

- Dialisi standard
- Dialisi Emodiafiltrazione online
- Dialisi HFR
- Visite specialistiche di Nefrologia

## ALTRI SERVIZI AMBULATORIALE IN ATTESA DI AUTORIZZAZIONE (SEDE TIVOLI)

• cod. 01 Allergologia • cod. 02 Anestesia • cod. 05 Angiologia • cod. 08 Cardiologia • cod. 09 Chirurgia generale • cod. 10 Chirurgia maxillo facciale • cod. 12 Chirurgia plastica • cod. 13 Chirurgia toracica • cod. 14 Chirurgia vascolare • cod. 15 Medicina sportiva • cod. 18 Ematologia • cod. 19 Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione • cod. 20 Immunologia • cod. 21 Geriatria • cod. 24 Malattie infettive e tropicali • cod. 25 Medicina del lavoro • cod. 26 Medicina generale • cod. 27 Medicina legale • cod. 29 Nefrologia • cod. 30 Neurochirurgia • cod. 32 Neurologia • cod. 34 Oculistica • cod. 36 Ortopedia e traumatologia • cod. 37 Ostetricia e ginecologia • cod. 38 Otorinolaringoiatria • cod. 39 Pediatria • cod. 40 Psichiatria • cod. 43 Urologia • cod. 52 Dermatologia • cod. 58 Gastroenterologia • cod. 64 Oncologia • cod. 66 Oncoematologia • cod. 68 Pneumologia • cod. 71 Reumatologia

### • Chirurgia Ambulatoriale (PCI)

È garantito dal presidio un sistema atto ad assicurare la reperibilità dei sanitari (anche telefonica), almeno nelle prime 24 ore dall'intervento (comprensiva dei giorni festivi e prefestivi);

## ALTRI SERVIZI AMBULATORIALE IN ATTESA DI AUTORIZZAZIONE (SEDE TIVOLI TERME)

• cod. 01 Allergologia • cod. 02 Anestesia • cod. 05 Angiologia • cod. 08 Cardiologia • cod. 09 Chirurgia generale • cod. 15 Medicina sportiva • cod. 18 Ematologia • cod. 19 Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione • cod. 20 Immunologia • cod. 21 Geriatria • cod. 26 Medicina generale • cod. 36 Ortopedia e traumatologia • cod. 37 Ostetricia e ginecologia • cod. 38 Otorinolaringoiatria • cod. 43 Urologia • cod. 52 Dermatologia • cod. 58 Gastroenterologia • cod. 71 Reumatologia

## 7. GESTIONE DEI SERVIZI

### INFORMAZIONI

Informazioni dettagliate sulle prestazioni in convenzione con il SSR o erogate in regime privatistico sono disponibili presso il desk accettazione, anche telefonicamente, negli orari di apertura.

### PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonando nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, oppure attraverso il sistema di prenotazione on-line al link [www.poliambulatoritivoli.it/prenotazione](http://www.poliambulatoritivoli.it/prenotazione) on-line.

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



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## **ACCETTAZIONE ED ACCESSI ALLE TERAPIE**

Gli utenti sono chiamati dal personale di segreteria in base all'ordine di arrivo e, se trattasi di primo accesso, vengono registrati nel programma gestionale della struttura.

Al momento dell'accettazione gli utenti vengono informati circa il trattamento dei dati personali ai sensi della vigente normativa e viene raccolto il consenso. L'informativa è comunque appesa nei luoghi destinati all'attesa.

Gli accessi alle terapie sono decisi anche in base ad elementi clinico- assistenziali e non esclusivamente dall'ordine di arrivo nei locali della struttura.

Per ogni assistito viene redatta una scheda riabilitativa e, nel corso delle terapie fisiche prescritte, l'assistito può avvalersi di un controllo medico.

Nel corso di tutte le attività è sempre presente un medico, oltre al personale tecnico.

## **RITIRO REFERTI**

Il referto medico-specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile e, nel rispetto della privacy dell'utente, soltanto dietro presentazione dell'apposito modulo di ritiro.

Il referto può essere ritirato anche da una persona diversa dall'interessato purché sia in possesso della delega firmata dall'utente.

Per avere copia della scheda dialitica è necessario farne richiesta in Accettazione. Il ritiro potrà essere effettuato direttamente dall'interessato o da persona formalmente delegata.

La documentazione sarà consegnata entro 7 giorni dalla richiesta.



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## 6. RISORSE UMANE E TECNOLOGICHE

Sulla base della pianificazione del SSN e del SSR del Lazio, in rapporto alla domanda del bacino di utenza di riferimento, agli eventuali limiti posti all'erogazione delle prestazioni dal SSR, il Centro valuta i fabbisogni di risorse umane, i fabbisogni di risorse tecniche e strutturali, li sottopone al riesame e ne pianifica la messa a disposizione.

### RISORSE UMANE

I requisiti del personale sono ad un primo livello quelli previsti dalla normativa vigente. Il personale viene inoltre qualificato in riferimento ai compiti assegnati o da assegnare (selezione) e alle esigenze dei processi, sulla base dei seguenti requisiti:

- titoli di studio e professionali;
- qualifiche;
- esperienze lavorative acquisite, con particolare riferimento alle competenze;
- richieste dalle posizioni ad alta specializzazione;
- attività formativa.

Il Personale del Centro viene valutato attraverso selezionati colloqui e confermato in ruolo solo dopo un periodo di osservazione e di prova.

### RISORSE TECNOLOGICHE

La Società mette a disposizione degli utenti le risorse tecnologiche più idonee al servizio richiesto.

## 8. SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Presso il desk del Centro è possibile presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami attraverso la compilazione di un modulo appositamente predisposto oppure scaricando il modulo dal sito web.

Se quanto lamentato dal paziente non è immediatamente risolvibile, la Direzione trasmette la segnalazione al responsabile del reparto interessato.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente.

I tempi di risposta sono monitorati periodicamente in sede di analisi degli indicatori di processo.

## 8. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per la valutazione della soddisfazione degli utenti, la Società ha predisposto dei questionari nei quali viene richiesto di segnalare il grado di soddisfazione relativamente ai servizi ricevuti; inoltre, è possibile indicare suggerimenti o osservazioni. I questionari di soddisfazione possono essere compilati anche on-line attraverso il gestionale di prenotazione.

I dati raccolti vengono periodicamente elaborati dal Responsabile del Sistema Qualità e presentati in sede di Riesame della Direzione, dove vengono analizzati e valutati per intraprendere eventuali azioni migliorative del servizio offerto.



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



## I DIRITTI DEL MALATO

La Casa di Cura privata "Villa dei Pini" si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (Acn), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali:

1. Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a 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 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.
4. Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
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.
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.
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.
8. Diritto al rispetto degli 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.
9. Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo 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 quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.
14. Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un'efficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

## RECLAMI

Possono essere espressi attraverso l'utilizzo delle schede informative o portati a conoscenza direttamente alla Superiore pro tempore.

Il paziente ricoverato o un suo familiare, nel caso di disservizi che incidano sulla qualità dell'assistenza e del comfort o di difetto di informazione sui trattamenti sanitari cui viene sottoposto, può presentare osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti alla Suora responsabile della struttura e/o ai i suoi coordinatori amministrativi che sono sempre a disposizione per chiarire e risolvere eventuali problemi.

## Il Sistema di monitoraggio della qualità parte dall'analisi di tre aree:

1. le informazioni richieste
2. i reclami pervenuti
3. le indagini di soddisfazione

L'obiettivo è di monitorare e "riaggiustare" continuamente il sistema qualità adattandolo alle esigenze dei pazienti e degli operatori spingendosi verso il miglioramento continuo.



*La Cura, il Confort e la Professionalità*



Villa Benedetta®  
GROUP

La **VILLA BENEDETTA CARD** da accesso a sconti e promozioni  
per le prestazioni in regime di solvenza



Accedi a tutte le ulteriori informazioni sul nostro sito  
[www.villabenedettagroup.com](http://www.villabenedettagroup.com)

**RICHIEDILA SUBITO!**

Numero Verde

**800.076.076**

Prenotazioni visite mediche

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