



**Via G. De Notaris, 2b
00197 ROMA**

CARTA DEI SERVIZI



CS in REV n. 6 DEL 30.11.2018

INDICE

SEZIONE I

1. PRESENTAZIONE DELLA CLINICA E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Presentazione
- 1.2 Missione
- 1.3 Qualità e Obiettivi
- 1.4 Principi fondamentali
- 1.5 Organigramma aziendale

SEZIONE II

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

- 2.1 Struttura
- 2.2 Prestazioni erogate
- 2.3 Come raggiungerci
- 2.4 Modalità di accesso, prenotazioni e ritiro documentazione clinica
 - 2.3.1 Informazioni
 - 2.3.2 Prenotazioni
 - 2.3.3 Convenzioni
 - 2.3.4 Ritiro referti
 - 2.3.5 Ritiro copia cartella clinica
- 2.5 Il Ricovero
 - 2.4.1 Modalità di accesso al ricovero
 - 2.4.2 Guida al ricovero
 - 2.4.3 Comfort alberghiero
 - 2.4.4 Visite ai degenti
 - 2.4.5 Regole per i degenti
 - 2.4.6 Diritti dei degenti
 - 2.4.7 Consigli ai degenti
 - 2.4.8 Servizi di supporto
- 2.6 Dimissioni

SEZIONE III

3. STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

- 3.1 Reclami e segnalazioni
- 3.2 Customer Satisfaction
- 3.3 Controllo e miglioramento della qualità

SEZIONE IV

4. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

- 4.1 Standard di qualità e verifica dei risultati

SEZIONE I

1. PRESENTAZIONE DELLA CLINICA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un documento che nasce in ottemperanza al DPCM 19.05.1995 , "*Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari*" e successivi aggiornamenti.

La Carta dei Servizi della Clinica Valle Giulia contiene:

- l'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale della Clinica;
- una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili ed accessibili i servizi, più gradevole il soggiorno e più garantiti i diritti;
- l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici;
- l'identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

La Carta dei Servizi, infatti, 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 PER LA QUALITÀ .

Per quanto riguarda il reparto di Procreazione Medicalmente Assistita GENERA – CLINICA VALLE GIULIA è stata redatta apposita Carta dei Servizi contenente le specifiche del servizio erogato.

1.1 Presentazione

La Clinica Valle Giulia da oltre cinquant'anni è impegnata con passione e professionalità nella prevenzione, nell'assistenza sanitaria e nella tutela della salute. Situata a Roma nel cuore dei Parioli, e da poco totalmente ristrutturata, garantisce una qualità eccellente delle prestazioni grazie alla professionalità dei suoi medici e all'alto livello tecnologico delle apparecchiature terapeutiche e diagnostiche. Centrale è il benessere e la qualità della vita dei nostri pazienti che hanno a disposizione professionisti di primo ordine in ogni settore medico

specialistico, coadiuvati da un'equipe esperta ed altamente specializzata, il tutto con standard di qualità e comfort ad altissimo livello. Per la tranquillità dei suoi pazienti la clinica garantisce l'assistenza sanitaria diurna e notturna: sempre presente il medico di guardia, così come è attivo un servizio di pronta reperibilità del personale di laboratorio, radiologia, sala operatoria e di pronto intervento H24. Il costante aggiornamento della tecnologia e la continua formazione del personale contribuiscono a rendere la Clinica un sicuro punto di riferimento nel panorama della sanità privata romana e non solo. Grazie ai servizi offerti e al comfort che viene garantito, la Clinica Valle Giulia può essere considerata una struttura privata di assoluta avanguardia. Un'organizzazione quindi dinamica e al passo con i tempi, che si rivolge con competenza e professionalità a una società in evoluzione, nella quale si evidenziano sempre più la necessità di un'efficace tutela e prevenzione dello stato di salute.

1.2 Missione

La Missione della Clinica Valle Giulia è sintetizzata in tre obiettivi fondamentali:

- Personalizzazione dell'assistenza (Accoglienza)
- Efficacia e sicurezza delle cure (Professionalità)
- Qualità e tecnologie avanzate (Tecnologia)

La Clinica Valle Giulia eroga prestazioni sanitarie ad elevata specializzazione, prestazioni di media complessità e prestazioni di base, mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e di metodologie innovative. Coniuga elevata professionalità ed efficienza organizzativa per rispondere alle esigenze dell'utente nel più rigoroso rispetto dei suoi diritti fondamentali.

Nell'intento di proporre servizi e prestazioni sempre aggiornati, fa riferimento a protocolli diagnostici e terapeutici approvati dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali e all'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Per ciò che concerne la missione la Clinica Valle Giulia:

1. Crede nella centralità della persona e per questo promuove la cultura del rispetto e dell'ascolto e investe nella lettura, nella comprensione e nell'interpretazione dei suoi bisogni di salute;
2. Fornisce il suo contributo alla creazione di condizioni di equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;

3. Fa leva sulla componente etica del suo agire quotidiano ispirato a principi di trasparenza, di visibilità dell'azione aziendale e di gestione efficace ed efficiente delle risorse;
4. Si impegna nella presa in carico dei suoi utenti progettando risposte che si avvalgono di tutto il sistema sanitario con particolare riferimento a quanto presente sul territorio;
5. Promuove la costruzione di una rete di alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, perché dalle sinergie possano scaturire soluzioni unitarie;
6. Favorisce l'orientamento alla specializzazione come fattore indiscusso ed insostituibile di qualità dei servizi erogati;
7. Favorisce il miglioramento continuo che mira all'eccellenza dei percorsi clinici ed assistenziali anche attraverso la costruzione delle garanzie professionali, organizzative e di accessibilità che infondono affidabilità e senso di sicurezza;
8. Favorisce l'innovazione tecnologica e il progresso scientifico;
9. Investe nello sviluppo, motivazione, valorizzazione dei dipendenti che dimostrano carattere, impegno, dedizione, spirito di squadra e senso d'appartenenza gratificando con crescita professionale e altri riconoscimenti basati su risultati e performance;
10. Punta sulla "riconoscibilità" dei propri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alle nostre strutture così come da parte dei soggetti terzi.
11. Punta al "risparmio energetico" in quanto sono stati effettuati investimenti per l'impianto fotovoltaico, le caldaie a condensazione e gli infissi termici.

1.3 Qualità ed Obiettivi

La Clinica adotta un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli "misurabili" attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell'Utente. Ispezioni periodiche da parte dell'Ente di Certificazione, assicurano che la

struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate, reiterando la certificazione solo nel caso in cui l'azienda abbia dimostrato di aver raggiunto gli scopi dichiarati.

I nostri capisaldi sono:

- *l'attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua al cliente);
- *l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici aziendali* (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità per il laboratorio analisi).
- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione*, che conduce alla continua ricerca per l'acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello aziendale e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.*
- *la scelta di fornitori certificati ISO o qualificati*, che offrano prodotti/servizi di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi, la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando la norma UNI EN ISO 9001:2015, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere, di creare le condizioni perché utenti pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e la prevenzione delle malattie, enfatizzando le caratteristiche di unicità che rendono ogni cliente-utente diverso dall'altro.

La Clinica si pone come obiettivi da perseguire e raggiungere nel prossimo triennio:

- ◆ Il rinnovamento strutturale e tecnologico continuo e il costante adeguamento della struttura produttiva attraverso la revisione e l'aggiornamento dell'offerta dei servizi, per ottenere livelli più elevati di efficienza e di efficacia terapeutica.
- ◆ L'individuazione di progetti che concretizzino le scelte strategiche aziendali, fondando il cambiamento sull'attiva partecipazione dei professionisti.
- ◆ Il miglioramento continuo dei livelli di qualità, focalizzando il percorso assistenziale sempre più sul paziente e sempre meno sulla configurazione storica dei servizi.
- ◆ La revisione dell'organizzazione interna al fine di un utilizzo completo, flessibile ed integrato delle risorse.
- ◆ L'individuazione di nuovi standard di qualità.

1.4 Principi fondamentali

Il paziente che si deve ricoverare in clinica cerca in particolar modo di ridurre il divario tra il comfort, le abitudini di casa propria e l'ambiente “sanitario”; egli deve pertanto essere messo nella condizione di poter scegliere liberamente e al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, percependo la Qualità del servizio a tutti i livelli.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, la Clinica Valle Giulia - al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici”):

EGUAGLIANZA

Ogni persona ricoverata in clinica ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, opinioni politiche nazionalità e di condizione sociale e personale.

IMPARZIALITÀ

La Clinica assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia. Gli operatori sono tenuti ad un comportamento obiettivo ed imparziale verso i pazienti.

CONTINUITÀ

La Clinica garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

I medici operanti nella Clinica hanno il dovere di assicurare al paziente ricoverato la continuità delle cure, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

DIRITTO DI SCELTA

La Clinica assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari. La persona ricoverata può richiedere, in qualsiasi momento della degenza, il parere di un altro medico di sua fiducia, in merito al proprio stato di malattia ed alle cure eventualmente da praticarsi.

PARTECIPAZIONE

La Clinica garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.

L'utente può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono analizzati periodicamente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Clinica adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

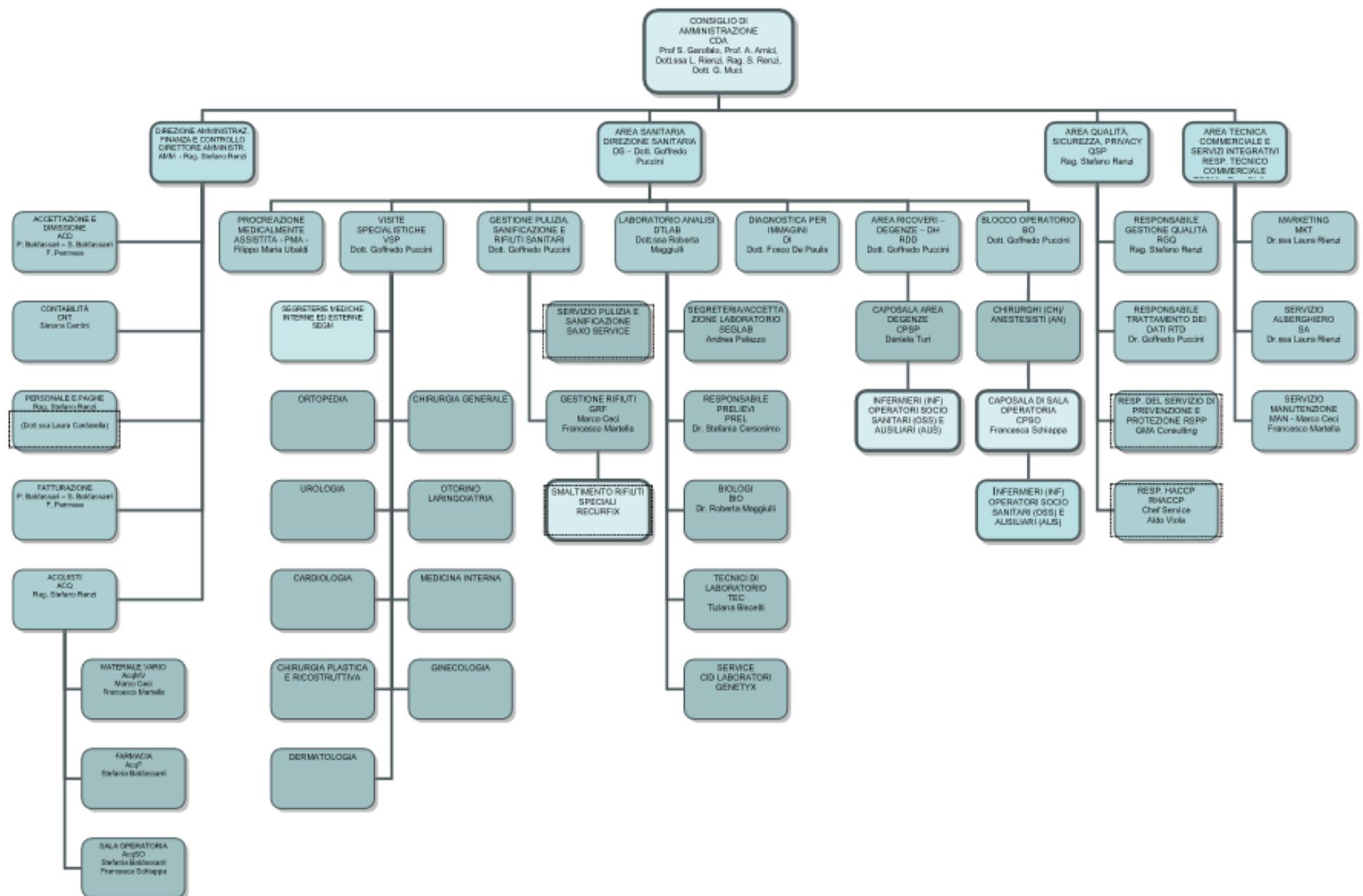
Il raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti. Ogni paziente, inoltre, ha diritto ad una appropriata valutazione e gestione del dolore acuto e cronico (terapia del dolore).

INFORMAZIONE

Per l'esecuzione di prestazioni che prevedono interventi chirurgici, esami diagnostici clinici-invasivi, trasfusioni di sangue e comunque per prestazioni di una certa complessità, la Clinica Valle Giulia attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato in modo che il paziente possa esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.

1.5 Organigramma aziendale

La struttura organizzativa della Clinica Valle Giulia è schematizzata nel seguente organigramma:



SEZIONE II

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

2.1 Struttura

La Clinica è una società autorizzata all'esercizio di casa di cura privata in virtù del Determinazione n. G10184 del 12 settembre per un numero complessivo di 30 posti letto di cui 20 per Chirurgia Generale e 10 per Ginecologia senza attività di Ostetricia. La Clinica ha ad oggetto lo svolgimento delle cure medico-chirurgiche e specializzate dei degenti ricoverati all'interno della propria struttura, sita in Via Giuseppe de Notaris n. 2/b; a tal fine la Clinica dispone di:

- Camere private con bagno;
- 2 sale operatorie;
- 2 ambulatori chirurgici;
- Ambulatori medici;
- Servizi di Diagnostica per immagini;
- Laboratorio analisi cliniche;
- Servizi di Infermeria;
- Servizio di medico di guardia 24/h;
- Servizio di pulizia;
- Servizio di segreteria;
- Servizi Internet/WiFi;
- Servizio centralizzato di telefonia;
- Servizio di Farmacia.
- Bar

La Clinica è una struttura che svolge direttamente attività di diagnosi e cura in stato di Degenza, Ricoveri Brevi e Trattamenti Terapeutici Ambulatoriali.

Nel Centro Diagnostico è possibile eseguire rapidamente Accertamenti ed Indagini Cliniche, Check-up completi, generali o mirati. Ospita, inoltre, un Centro Medico per visite specialistiche ambulatoriali di diverse discipline.

I reparti di degenza sono dotati di camere da uno o all'occorrenza due letti fornite dei servizi più oltre elencati. Per fornire un comfort sempre maggiore e soddisfare tutte le esigenze del paziente; la clinica Valle Giulia si è recentemente

ristrutturata dotandosi di **suite** con balcone e salottino privato e di nuovissime camere **superior** finemente arredate per garantire una qualità di altissimo livello; tutte con TV LCD, tecnologia Wi Fi per la navigazione internet, telefono, poltrona o divano letto per l'ospite, aria condizionata e bagno in camera. I pasti per i degenti ed i loro accompagnatori sono scelti da menù alla carta e preparati direttamente su ordinazione giornaliera dalla cucina interna alla Clinica secondo prescrizione medica.

2.2 Prestazioni erogate

La Clinica non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera medicina privata per tutti i servizi che fornisce.

La Clinica eroga, in regime di ricovero o Day-Hospital servizi e prestazioni di diagnosi e cura inerenti la Chirurgia Generale, la Chirurgia Ortopedica e la Ginecologia (senza attività di ostetricia).

Ospita un Centro Medico presso il quale visitano specialisti di grande prestigio in ambulatori appositamente attrezzati e con servizio autonomo di prenotazione e segreteria per le seguenti specialità:

- **Centro di Procreazione Medicalmente assistita (PMA) di III Livello;**
- **Servizio di diagnosi e cura utilizzabili anche ambulatorialmente:**
 - ✓ Radiodiagnostica e diagnostica per immagini
 - ✓ Laboratorio analisi cliniche
 - ✓ Fisiopatologia cardiovascolare
 - ✓ Diagnostica endoscopica
- **Poliambulatorio per attività specialistiche:**
 - ✓ Gastroenterologia
 - ✓ Urologia

- ✓ Cardiologia
- ✓ Ortopedia
- ✓ Oculistica
- ✓ Otorinolaringoiatria
- ✓ Oncologia
- ✓ Ginecologia
- ✓ Plastica ricostruttiva

Presso la Clinica è possibile eseguire, previa prenotazione, accertamenti diagnostici e trattamenti terapeutici, anche senza necessità di ricovero.

La Clinica per specifiche emergenze cliniche è dotata di un servizio di Medico di guardia 24 su 24.

La Clinica offre anche i seguenti *Servizi Generali*:

- ⇒ **Assistenza Medica H24:** per la tranquillità dei pazienti, è garantita l'assistenza sanitaria diurna e notturna. Sempre presente il medico di guardia, così come è attivo un servizio di pronta reperibilità del personale di laboratorio, radiologia, sala operatoria e di pronto intervento 24 ore su 24.

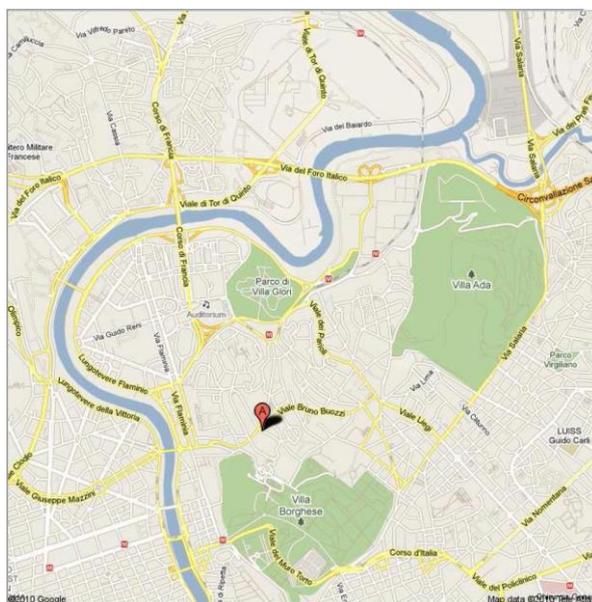
Per maggiori approfondimenti consultare il sito internet (www.clinicavallegiulia.it) e le brochure informative a supporto che si trovano in accettazione.

2.3 Come raggiungerci

La **Clinica Valle Giulia** è situata nella zona Parioli, disponendo di un mezzo proprio le principali strade di percorrenza sono le seguenti:

- **Da Via Nomentana**, direzione V.le Regina Margherita: proseguendo sempre dritto si arriva a P.za Ungheria, girare a sinistra per V.le Rossini quindi a destra (primo semaforo) Via Bertoloni. Dopo P.za Pitagora proseguire sempre dritto fino a Piazzale Don Minzoni, girare a sinistra per via De Notaris.
- **Da Corso Francia**, provenendo da Collina Fleming: girare a sinistra dove è l'Auditorium, proseguire dritto e girare al primo semaforo a destra. Dopo

P.za Euclide girare a sinistra per Via Cuore di Maria e nuovamente a destra per Via Denza. Proseguire fino allo stop e girare a destra per Via Bertoloni. Dopo P.za Pitagora proseguire sempre dritto fino a Piazzale Don Minzoni, girare a sinistra per via De Notaris.



I mezzi pubblici che fermano in prossimità della Clinica sono i seguenti:

autobus n° 52 P.za San Silvestro – Via Archimede

autobus n° 53 P.za San Silvestro – P.za Mancini

autobus n° 168 Stazione Tiburtina – P.le della Farnesina

autobus n° 217 Stazione Termini – XVII Olimpiade

autobus n° 223 Stazione La Storta – Via G.B. Martini

autobus n° 910 Stazione Termini – P.za Mancini

2.4 Modalità di accesso, prenotazioni e ritiro documentazione clinica

2.4.1 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, l'ubicazione dei degenti e altro. 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 Clinica, dopo aver eseguito una visita, una terapia o un esame.

Per le prenotazioni, anche telefoniche, inerenti ricoveri, visite mediche e prestazioni diagnostiche ambulatoriali è disponibile un servizio di centralino, segreteria e amministrazione i cui recapiti sono i seguenti:

<p>CENTRALINO Dal lunedì al venerdì: 8,00 - 20,00 Sabato: 8,00 - 14,00 tel: 06 324791 - fax: 06 3230707 info@clinicavallegiulia.it</p>	<p>SEGRETERIA MEDICI Dal lunedì al venerdì: 8,00 - 20,00 Sabato: 8,00 - 14,00 segreteria@clinicavallegiulia.it</p>
<p>AMMINISTRAZIONE Dal lunedì al venerdì: 8,00 - 20,00 Sabato: 8,00 - 14,00 amministrazione@clinicavallegiulia.it</p>	<p>SITO INTERNET: www.clinicavallegiulia.it</p>

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, infermieristico e tecnico sanitario - della Clinica è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale.

2.4.2 Prenotazioni

Presso la Clinica è attiva la Segreteria che ha il compito di ricevere le richieste di Visite Specialistiche da parte della clientela (tel: 06 324791 - fax: 06 3230707 -

orario lun-ven 8:00 – 20:00, sab 8:00 – 14:00) di annotare gli appuntamenti relativi, di curare, quando richiesto dai Medici, i flussi dei Pazienti e di procedere all'incasso delle prestazioni erogate agli stessi. Ciò, fatte salve le esigenze di taluni Professionisti che, attraverso le segreterie personali, gestiscono direttamente i propri appuntamenti. La Segreteria Medici, verificata la disponibilità dei Professionisti attraverso l'utilizzo dell'agenda cartacea, concorda la data e l'ora della visita, acquisisce i dati anagrafici ed il recapito telefonico del Cliente ed effettua la scadenatura dell'impegno.

Il Paziente, alla data ed all'ora stabilita, si presenta alla Segreteria che verifica l'esistenza della prenotazione della visita. Al Paziente vengono quindi fornite indicazioni sulla ubicazione della sala di attesa dell'ambulatorio pertinente.

Una volta terminata la visita, i Clienti transitano nuovamente dalla Segreteria presso la quale versano i corrispettivi relativi alle prestazioni erogate dai Medici, stabiliti in base agli accordi precedentemente intercorsi con ciascuno di essi, e, dopo aver effettuato il pagamento, ritirano le ricevute relative, emesse dalla Segreteria stessa in nome e per conto dei Professionisti interessati, liberi o extra-moenia, o intra-moenia.

Per quanto riguarda il Laboratorio Analisi il paziente può recarsi, con prescrizione medica, tutte le mattine, dalle ore 7:30 alle ore 18:30 dal lunedì al venerdì presso la sala prelievi.

Per la Procreazione Medicalmente Assistita il cliente può chiamare direttamente il reparto tel: 06 326979.

2.4.3 Convenzioni

La **Clinica Valle Giulia**, grazie a rapporti di primo ordine con le maggiori compagnie assicurative che operano nel settore, garantisce una copertura ed un supporto totale nella gestione della vostra pratica assicurativa. Le nostre compagnie sono:

- Europe assistance
- Generali
- Caspie
- Blu Assistance
- Pronto Assistance Servizi

- Cigna
- ICC Internationale Care Company
- Assirete
- Previmedical
- Unisalute
- Allianz
- Fasi
- Fasi Open
- Coop Salute
- Winsalute
- Medica 4 All
- Aon Hewitt
- My Rete
- My Assistance

Le modalità di pagamento variano in base al tipo di polizza stipulata:

Dirette: senza anticipo di spese da parte del cliente

Dirette con franchigia: il cliente paga esclusivamente la franchigia comunicata dalla compagnia

Indirette: il paziente anticipa il pagamento e viene successivamente rimborsato dalla compagnia.

Il paziente per poter usufruire della convenzione deve presentare, al momento del ricovero, i seguenti documenti, preavvisando la propria compagnia assicurativa:

- Documento di identità personale;
- Codice fiscale;
- Tesserino dell'assicurazione o numero della polizza;
- Certificato medico attestante la diagnosi e l'anamnesi prossima e remota e col quale si richiede il ricovero.

Per ulteriori informazioni o in caso fosse interessato a stipulare un accordo tra la Sua azienda e la clinica Valle Giulia potrà inviare una e-mail al seguente indirizzo: amministrazione@clinicavallegiulia.it

2.4.4 Ritiro referti

Le indicazioni per le modalità del ritiro degli esami e/o referti sono di norma

fornite all'atto dell'esecuzione della prestazione da parte degli operatori.

I REFERTI DI LABORATORIO sono resi disponibili, di norma, ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI (salvo casi d'urgenza) e si ritirano presso il Laboratorio analisi situato al piano -2.

I REFERTI DEGLI ESAMI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI vengono rilasciati presso lo studio di Radiologia situato al Piano -1, ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI (salvo casi d'urgenza).

2.4.5 Ritiro copia della cartella clinica

Se si desidera ricevere la copia conforme della cartella clinica, occorre compilare un apposito modulo disponibile in Amministrazione o scaricabile in [.pdf](#) e da inviare compilato all'indirizzo e-mail: amministrazione@clinicavallegiulia.it.

La documentazione sarà disponibile entro 15 giorni dalla data di richiesta previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Nel caso il paziente fosse impossibilitato a ritirarla personalmente, dovrà delegare per iscritto, una persona di sua fiducia che dovrà presentarsi in Amministrazione munita di delega e documento identificativo del paziente. Diversamente la documentazione personale non potrà essere consegnata. Si consiglia, prima del ritiro, di contattare il personale addetto al numero 06 324791.

2.5 Il Ricovero

2.5.1 Modalità di accesso al ricovero

Per la programmazione dei ricoveri è possibile mettersi in contatto con il Servizio Prenotazioni (tel. 06 324791 dalle ore 8:00 alle ore 20:00) che provvederà ad attivare tutte le procedure organizzative necessarie e sarà a disposizione per fornire tutte le informazioni utili al paziente.

Per effettuare il ricovero è necessario, a seguito della richiesta del medico curante, presentare presso l'ufficio Amministrazione aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, un documento di identità, il codice fiscale ed il tesserino assicurativo (qualora in possesso del paziente), sarà cura del personale amministrativo adempiere a tutti gli aspetti necessari.

La prenotazione per i *ricoveri ordinari* compete al medico autorizzato ad esercitare nella Clinica il quale, dopo aver visitato il paziente, propone il ricovero, fornisce le

prime informazioni utili sul servizio che sarà fornito e trasmette all'accettazione tutti i dati necessari alla prenotazione. In occasione della visita è importante che il paziente porti con sé tutta la documentazione medica disponibile (esami, radiografie, lettere di dimissioni di precedenti ricoveri, ecc...) In tale fase è possibile concordare con il cliente l'eventuale Preospedalizzazione per effettuare gli esami preliminari (RX, esami del sangue, elettrocardiogramma) in attesa del ricovero per l'intervento chirurgico.

Il ricovero deve avvenire, salvo eccezioni preventivamente concordate, fra le ore 7:30 e le 10:30 del mattino. E' indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nella Clinica, consegni alla Caposala tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente ed eventuali patologie allergiche.

L'ammissione al *Day Hospital* (modalità organizzativa di assistenza ospedaliera nella quale il paziente rimane nella struttura solo il tempo necessario per accertamenti, esami o terapie - di solito mezza giornata o una giornata - e poi ritorna al proprio domicilio senza occupare un posto letto) o *Day Surgery* (chirurgia ambulatoriale che definisce la possibilità di effettuare interventi o altre procedure diagnostiche o terapeutiche su pazienti che vengono dimessi nella stessa giornata di ammissione) avviene previa visita chirurgica di un medico della Clinica ed esecuzione di eventuali esami pre-operatori. L'Accettazione Amministrativa, e il conseguente inserimento nelle liste di attesa, avviene presentandosi allo sportello dell'Ufficio Amministrativo situato al piano terra.

2.5.2 Guida al ricovero

Il Paziente, all'arrivo, deve rivolgersi alla Reception con la richiesta di ricovero del medico curante. L'addetta consegnerà il Foglio accettazione ricoveri corredato dall'informativa e consenso sulla Privacy (al fine di acquisire il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili come prescritto dalla normativa cogente) e lo indirizzerà all'ufficio amministrazione e ricoveri. Il personale addetto verifica l'esistenza della Sua prenotazione e, qualora non sia già conosciuto per precedenti degenze, gli richiede la consegna di un documento di riconoscimento legalmente valido (carta d'identità o passaporto), ne effettua la copia e si informa circa i mezzi di pagamento che intende utilizzare per effettuare

il previsto versamento del deposito cauzionale. Il paziente è quindi invitato ad accomodarsi nel salottino di attesa, mentre viene avvisata la Capo Sala in servizio perché sia accompagnato nella camera assegnatagli. Il personale addetto all'Accettazione informa quindi il Paziente circa l'ammontare del previsto deposito cauzionale, nel caso non sia assistito da polizza di assicurazione. Qualora la degenza si prolunghi e/o il deposito effettuato si riveli inadeguato, l'Amministrazione richiederà ulteriori acconti integrativi. L'eventuale rilascio, in tali occasioni, di assegni bancari, sarà oggetto di annotazione sulle relative ricevute rilasciate ai Pazienti.

Qualora il Paziente dichiari di essere assistito da Polizza di Assicurazione ed esibisca le necessarie credenziali, l'Amministrazione verificherà immediatamente l'esistenza di specifica convenzione con la Compagnia indicata, che sarà subito contattata, allo scopo di ottenere l'autorizzazione al ricovero e l'impegno alla copertura delle spese relative. Se tale accertamento dovesse risultare negativo, il Paziente verrà informato che dovrà provvedere personalmente al pagamento, salvo poi rivalersi nei confronti della società assicuratrice.

Il personale incaricato dell'accoglienza e dell'accompagnamento del Paziente illustra a lui ed all'eventuale accompagnatore i servizi e le modalità di uso della dotazione di camera e consegnerà le cartelline con le informazioni utili di carattere pratico, lo stampato relativo alla richiesta di copia della cartella clinica, la modulistica inerente l'Indagine interna sulla qualità percepita dalla clientela e la presente Carta dei Servizi.

La Capo Sala fa visita al Paziente e gli fornisce le informazioni di carattere logistico più importanti inerenti la degenza. Provvede, altresì, all'espletamento della procedura di ammissione facendo sottoscrivere la modulistica necessaria.

In alcuni casi, per l'esecuzione di procedure diagnostiche o terapeutiche, è richiesta la firma di una specifica autorizzazione (consenso informato) al Medico Curante; il Paziente o chi ne ha la responsabilità ha diritto a richiedere ed a ricevere dal personale medico tutte le informazioni che ritenga necessarie per esprimere il proprio consenso.

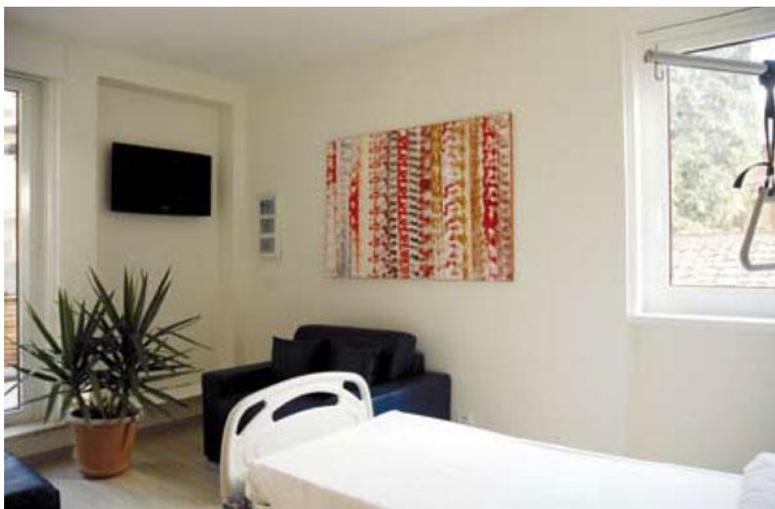
La Clinica garantisce attraverso l'organizzazione interna medica e paramedica, in osservanza delle normative di legge vigenti, i servizi clinici di base e gli interventi di emergenza, regolati dagli ordinamenti ai quali uniformarsi sotto il controllo della Direzione Sanitaria.

Ogni necessità ed esigenza del Paziente deve essere immediatamente segnalata, per gli eventuali interventi, al personale infermieristico in servizio mediante i sistemi di chiamata sonora e fonica.

2.5.3 Comfort alberghiero

Per fornire un comfort sempre maggiore e soddisfare tutte le esigenze del paziente; la clinica Valle Giulia si è recentemente ristrutturata dotandosi di **suite** con balcone e salottino privato e di nuovissime camere **superior** finemente arredate per garantire una qualità di altissimo livello; tutte con TV LCD.

Tutte le camere sono munite di tecnologia Wi FI per la navigazione internet, telefono, televisione, poltrona o divano letto per l'ospite, aria condizionata e bagno in camera.



Ai nostri pazienti è garantito un servizio giornaliero di **3 pasti completi** con possibilità di scelta del menù a seconda delle loro esigenze chirurgiche e personali.

ORARIO DEI PASTI

- Colazione ore 08:00
- Pranzo ore 12:00
- Cena ore 18:00

Se il paziente desidera mangiare con un ospite è necessario informare il personale di piano entro le ore 10:00, al fine di soddisfare per tempo tutte le necessità richieste.

La Clinica è dotata di **TV LCD con Digitale Terrestre** per la visione di tutti i canali in chiaro offerti dal palinsesto Mediaset Premium, facilmente consultabile

utilizzando il tasto “menù” sul telecomando. Il telecomando viene rilasciato al momento dell'accettazione, previa conferma da parte del cliente, e dovrà essere riconsegnato al personale di piano prima di lasciare la stanza.

La Clinica Valle Giulia dispone di un **centralino automatico** h 24 al numero 06.324791, con personale responsabile operativo dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:00 alle ore 22:00 e la Domenica dalle ore 8:00 alle ore 14:00. Per comunicare dall'esterno, anche di notte, far seguire al numero del centralino quello dell'interno desiderato (fatta eccezione per le stanze di degenza situate al primo piano).

I quotidiani e le riviste vengono consegnati tutti i giorni all'ora della colazione dal personale di piano previa richiesta da parte del paziente.

2.5.4 Visite ai degenti

L'ingresso alla clinica per le visite è libero. Allo scopo di garantire la tranquillità dei pazienti, si consiglia di limitare le visite di familiari e amici nelle ore di riposo. Dalle ore 14:00 alle ore 16:00 e dalle ore 22:00 alle ore 7:00. Per la tranquillità degli Ospiti, l'accesso alla Clinica, dopo le ore 22:00, è limitato ai casi di comprovata opportunità, eventuali deroghe vanno concordate con la Direzione Sanitaria.

2.5.5 Regole per i degenti

La vita in una comunità particolarissima quale una Clinica, esige regole di comportamento ben definite, indispensabili per migliorare la convivenza e per favorire l'erogazione delle cure. Da qui l'esigenza di alcuni divieti e raccomandazioni:

- È d'obbligo, anche per evitare le possibili conseguenti responsabilità, non gettare alcun oggetto, neppure di carta, dalla finestra, così come è vietato non mettere nulla sui davanzali, in particolare vasi e bottiglie.
- Avvisare la Caposala prima di:
 - assumere farmaci non prescritti dal medico di reparto,
 - assumere cibi provenienti dall'esterno,
 - utilizzare apparecchiature elettriche provenienti dall'esterno.

- È opportuno che i degenti non si allontanino dal reparto senza l'autorizzazione della Caposala e che rimangano nella propria camera durante le visite mediche.
- Non lasciare mai incustoditi i propri effetti personali ma riporli negli appositi armadietti provvisti di serratura.
- Per favorire il riposo notturno, i televisori devono essere tenuti a volume basso e spenti alle ore 22:00.
- La tranquillità è un bene di tutti, ecco perché si deve evitare di infastidire, in qualsiasi modo gli altri ricoverati.
- Si rammenta, inoltre, che è assolutamente vietato fumare in tutta la Clinica e ogni trasgressore sarà punito con sanzioni a norma di legge.

2.5.6 Diritti dei degenti

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Il paziente ha diritto alle informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente ha diritto di ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute e di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi.

Il paziente ha il diritto di rifiutare ogni procedura diagnostica e terapeutica proposta dal medico e ha diritto anche alla riservatezza del personale.

Tutti coloro che operano nella Clinica sono tenuti al segreto professionale di ogni fatto che coinvolga i degenti e di cui vengano a conoscenza nello svolgimento delle loro attività.

Il paziente ha il diritto di ricevere puntuali risposte o chiarimenti per doglianze o reclami rivolti al responsabile o al Direttore Sanitario o a quello amministrativo.

La Clinica Valle Giulia garantisce la continuità dei servizi offerti senza indebite o repentine interruzioni del servizio.

2.5.7 Consigli ai degenti

Cosa portare con sè al momento del ricovero:

- i documenti amministrativi (documento di identità, codice fiscale o, impegnativa di ricovero);
- gli esami o copie cartelle cliniche precedenti il ricovero;
- i farmaci che si assumono abitualmente;
- gli indumenti essenziali (es. camicia da notte o pigiama, calze, pantofole, biancheria intima, vestaglia o giacca da camera, tuta da ginnastica per chi esegue la riabilitazione);
- il necessario per l'igiene personale (es. deodorante, materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi dentarie)
- il necessario per le piccole spese (per i distributori di bevande, l'acquisto di giornali tessere telefoniche, per usufruire del servizio di parrucchiere o barbiere, ecc). Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

La Clinica fornirà ai pazienti un *Kit di benvenuto* contenente shampoo, cuffia per la doccia, pettine, spazzolino e dentifricio, fazzolettini e pantofole.

2.5.8 Servizi di supporto

Il Cliente può disporre dei seguenti servizi i cui eventuali costi verranno conteggiati alla fine della degenza:



Servizio Bar

Nella hall è ubicato il bar che osserva il seguente orario:

dal lunedì al venerdì ore 8.30 – 19.00; sabato ore 8.30 – 14.30.

Se si desidera usufruire del servizio in camera è possibile contattare l'interno 507.



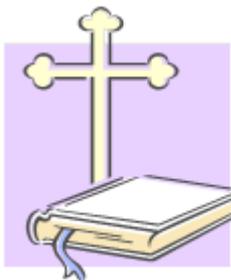
Servizio Fax

I pazienti ricoverati che intendono inviare un fax possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



Servizio Chiamata taxi

I pazienti che necessitano di un taxi possono rivolgersi al personale del Punto Informazioni sito nella hall di ingresso.



Assistenza religiosa

La Santa Messa viene officiata dal Mons. Donato Conte nella Cappella, situata al piano S-1, nei giorni festivi e di precetto e, su richiesta, alle ore 17,00 di qualsiasi giorno della settimana. Il Cappellano offre assistenza spirituale quotidianamente dalle ore 16,00 in poi. Ove richiesto, sono graditi anche rappresentanti di altri Culti.



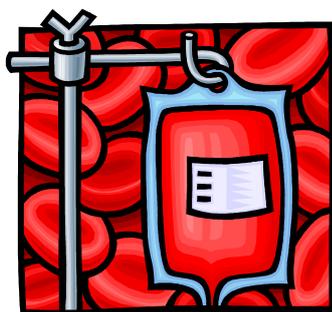
Servizio Posta

I pazienti che intendono spedire corrispondenza possono rivolgersi alla Caposala oppure al Punto Informazioni sito nella hall di ingresso



Procedure di Emergenza ed incendio

All'interno di ogni stanza di degenza sono presenti le norme da rispettare in caso di emergenza. Se ne raccomanda pertanto la lettura. Il nostro personale è opportunamente addestrato a intervenire in caso di necessità.



Trasfusioni

La Clinica Valle Giulia ha stipulato un accordo con il Centro Trasfusionale dell'Ospedale San Giovanni Calibita Fatebenefratelli – Isola Tiberina che provvederà al necessario rifornimento di sangue, nel caso lo si rendesse necessario. Assistenza H24: in Clinica è a disposizione giorno e notte un medico di guardia; qualora lo si ritenesse necessario si prega di contattare il personale infermieristico di piano.



Assistenza h24 e Chirurgia

In Clinica è a disposizione giorno e notte un medico di guardia; qualora lo si ritenesse necessario si prega di contattare il personale infermieristico di piano.



Transfert Clinica aereoporto/porto/stazione ferroviaria

E' a disposizione dei pazienti su prenotazione il servizio di trasferimento da e verso l'aeroporto, porto o stazione ferroviaria



Servizio di Barbiere/Parrucchiere

E' a disposizione dei pazienti su prenotazione il servizio di barbiere e parrucchiere

2.6 Dimissioni

Salvo necessità specifiche, da concordare con l'amministrazione o con il medico curante, la stanza dovrà essere lasciata libera entro le ore 12:00 del giorno della dimissione. Il medico curante provvederà alla dimissione del degente, al quale sarà consegnato il Foglio dimissioni contenente le eventuali prescrizioni terapeutiche da osservare. Prima di lasciare la stanza, l'ospite è pregato di regolare le spese a suo carico presso l'amministrazione. Ciò, fatto salvo quanto previsto dalle convenzioni con le Compagnie di Assicurazione.

Qualora siano stati effettuati esami o prestazioni il cui ammontare non sia ancora noto, verrà emessa successivamente, non appena possibile, un'ulteriore fattura a saldo.

Per ogni Degente, sulla base dei dati obiettivi, dei referti diagnostici e di quanto dichiarato dal Paziente medesimo sotto la propria responsabilità, viene compilata la Cartella Clinica e il Foglio di Dimissioni. Tali documenti, redatti con rigorosa esattezza e completezza dal Medico Curante, contengono tutte le informazioni relative all'iter diagnostico e terapeutico del Cliente. La Direzione Sanitaria cura

la conservazione, in archivio, della relativa documentazione e gli Uffici Amministrativi la coadiuvano nella predisposizione e nella consegna dei duplicati ai Pazienti. Copia conforme all'originale della cartella clinica può infatti essere richiesta, secondo le normative vigenti, alla Direzione Sanitaria, mediante la compilazione di apposito modulo.

Per ragioni fiscali vengono in genere rilasciate più fatture a fronte di un unico ricovero. Infatti, oltre al documento della Clinica, ciascun medico curante o facente parte dell'equipe che ha seguito il Paziente presenta la propria nota di spesa. Relativamente ai costi, sono a carico del cliente:

- Fatturazione della clinica;
- La retta giornaliera;
- I diritti della sala operatoria;
- I costi della diagnostica, dei medicinali e del materiale sanitario;
- Le spese telefoniche (eventuali) e dei servizi (giornali, fax, extra);
- Fatturazione Singoli Medici;
- Gli onorari dell'equipe medica;
- Alcuni tipi di materiali specifici (es. mezzi di sintesi) utilizzati durante l'intervento chirurgico.

SEZIONE III

3 STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

3.1 Reclami e segnalazioni

La Clinica Valle Giulia garantisce la possibilità di inviare segnalazioni e sporgere reclami rivolgendosi di persona alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Generale. I moduli per inoltrare un reclamo o fare delle osservazioni sono reperibili presso il Centralino situato nella hall di ingresso oppure presso la Caposala del Reparto di degenza. È possibile inoltrare un reclamo di persona, per iscritto, telefonicamente o tramite il sito internet di struttura.

La Direzione Generale, se quanto lamentato dal paziente non è immediatamente risolvibile, trasmette il reclamo ai responsabili coinvolti chiedendo le verifiche necessarie per una appropriata risposta all'utente.

Entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo viene inviata la risposta all'utente. I tempi di risposta al reclamo sono monitorati periodicamente in sede di monitoraggio degli indicatori di processo.

3.2 Customer Satisfaction

L'azienda ha predisposto per la valutazione della soddisfazione dei clienti, la distribuzione di Questionari Soddisfazione Cliente nei quali ad ogni paziente viene richiesto il grado di soddisfazione relativo al servizio erogato e le eventuali lamentele; inoltre l'utente può indicare dei possibili suggerimenti o delle proprie osservazioni. Il contenuto della scheda viene riportato su un Registro ed i dati raccolti sono frutto di discussione in fase di Riesame della Direzione per la programmazione di nuovi servizi, oltre che essere valutati per intraprendere delle possibili azioni correttive ed individuare le non conformità legate al servizio.

Tale questionario può essere compilato anche in forma anonima; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la normativa sulla Tutela della Privacy Regolamento UE 2016/679).

3.3 Controllo e miglioramento della qualità

Tramite il SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, la Direzione della Clinica, verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza. La qualità tecnico-professionale viene monitorata da un sistema di indicatori clinici, cui partecipano tutte le Unità Operative.

Le attività di controllo e verifica coinvolgono tutte le aree aziendali e consistono in:

- ❖ Verifica e miglioramento della soddisfazione dell'utente;
- ❖ Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso;
- ❖ Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi e cura;
- ❖ Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine, analisi e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità delle terapie adottate e miglioramento dei modi e dei tempi delle prestazioni.

L'UFFICIO QUALITÀ, analizza annualmente i risultati conseguiti all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità ed elabora i piani di miglioramento per la qualità, coerenti con la politica e con il principio del miglioramento continuo.

SEZIONE IV

4 STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

4.1 Standard di Qualità e verifica dei risultati

La Clinica Valle Giulia si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Reclami e Segnalazioni	Orari e modalità di accesso dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Accesso diretto e telefonico: dal Lunedì al Venerdì 8:00-20:00- Sabato 8:00-14:00. Al di fuori degli orari di apertura è attivo un centralino	Customer Satisfaction SGQ	Nessun reclamo presentato nel 2017
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 30 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ	Non misurabile poiché non ci sono stati reclami

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ	Commenti positivi

COMFORT ALBERGHIERO E SERVIZI DI SUPPORTO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Comfort delle camere	Televisore con digitale terrestre Telefono Bagno in camera privato Armadio con serratura Letto con schienale regolabile + Divano per accompagnatore	100% delle camere di degenza	Customer Satisfaction SGQ	100% annuale
Pulizia e igiene camere e bagni	N. interventi di pulizia giornalieri nelle camere di degenza e nel reparto	2 volte al giorno	Customer Satisfaction SGQ	2 volte al giorno
Ristoro/bar	Presenza del bar per bevande e panini	Bar situato al piano terra. Dal lunedì al venerdì ore 8:30 - 19:00; sabato ore 8:30 - 14:30	Customer Satisfaction SGQ	servizio efficiente
Ristorazione	N. di scelte giornaliere attuabili dal degente nella consumazione dei pasti (previa comunicazione alla Caposala)	Primo: 1 piatto del giorno + 4 alternative extra o ad hoc a seconda delle esigenze del paziente (es. vegetariano, diabetico, ciliaco, allergico) Secondi: 2 piatti del giorno + 5 alternative Contorni: 1 piatto del giorno + 4 alternative Dessert/Frutta:	Customer Satisfaction SGQ	diete varie a seconda delle esigenze dell'utente

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
		2 alternative		
Servizio Religioso	Celebrazione settimanale della S. Messa. Possibilità di contattare il Cappellano tramite la Caposala	Nei giorni festivi e di precetto e a richiesta alle 17:00 di ogni giorno. Se il paziente professa una religione diversa da quella cattolica può segnalare alla Caposala il rispettivo Ministro di Culto da contattare	Customer Satisfaction SGQ	Supporto all'ospite sulla professione della propria religione

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Brochure informativa	Presenza di una brochure informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione e nelle stanze di degenza	Customer Satisfaction SGQ	Brochure informativa visionabile dai pazienti nelle stanze di degenza e in accettazione
Organigramma della Clinica	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca del Piano terra	Customer Satisfaction SGQ	Organigramma affisso in bacheca al piano terra
Identificazione operatori	Tutto il personale della Clinica è munito di cartellino/badge identificativo	Cartellino/badge di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Personale munito di cartellino di riconoscimento

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Consegna referti	Consegna referti Radiografici, RM, Laboratorio (routine)	Entro 3 gg lavorativi (salvo urgenze)	Customer Satisfaction SGQ	Referti consegnati entro 3 gg lavorativi
Consegna referti	Consegna referti esami strumentali	Consegna immediata o entro 3 gg lavorativi	Customer Satisfaction SGQ	Referti consegnati entro 3 gg lavorativi
Consegna copia Cartella Clinica	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 15 gg per le Cartelle Cliniche dell'anno in corso o dell'anno precedente	Customer Satisfaction SGQ	Copia della cartella clinica consegnata entro 15 gg lavorativi
Soddisfazione nella tempistica di consegna referti	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	nessun giudizio negativo nell'anno

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Consenso Informato	Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto	Consensi Informati per trattamenti diagnostici/ terapeutici	Customer Satisfaction SGQ	Firma di tutti i consensi informati prima di effettuare l'esame/intervento
Lettera di Dimissione	Consegna della Lettera di Dimissione al paziente	Lettera di Dimissione rispondente ai requisiti SGQ	SGQ Controllo Cartelle Cliniche	Verificate cartelle cliniche e lettere di dimissione conformi
Tariffe prestazioni ambulatoriali	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, tariffe presenti presso l'Ufficio Accettazione Ricoveri	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi	Listini tariffe a disposizione dell'utente presso l'accettazione

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Ottenimento certificazione e Mantenimento del Certificato UNI EN ISO 9001:15	Certificazione UNI EN ISO 9001:15	Ispezioni ente di certificazione esterno	Audit di transizione alla UNI EN ISO 9001:2015 il 17/11/2017 con ente di certificazione RINA SpA

CUSTOMER SATISFACTION – LA QUALITÀ PERCEPITA DAI PAZIENTI / UTENTI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Cortesia dell'interlocutore	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	giudizi negativi 6,4 % nell'anno
Informazioni ricevute da operatori e centralino	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	giudizi negativi 6,4 % nell'anno
Aspetti strutturali e alberghieri	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	giudizi negativi 6,4 % nell'anno
Assistenza del personale infermieristico	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo nell'anno
Assistenza del personale medico	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo nell'anno

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati 2017
Cure a Lei prestate	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo nell'anno
Gradimento dei servizi di diagnostica	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	giudizi negativi 3,2 % nell'anno
Organizzazione della clinica nel suo insieme	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo
Chiarezza del personale medico sulle cure prestate e lo stato di salute	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo
Soddisfazione complessiva dell'esperienza	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Rilevazione semestrale	Nessun giudizio negativo

Il Direttore Sanitario
Dr. Goffredo Puccini