



OMNIA DUE POLIDIAGNOSTICO s.r.l sede legale: via della Filanda n 2
GESSATE (MI). Sede operativa :

VILLA SALUTE

Via Brescia 87 MANERBIO (BS)

**RADIOLOGIA/DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
(AUT. CON D.G.R. N° VII/11364 DEL 29.11.2002)**

Carta dei Servizi edizione 2017 rev 0.0

QUESTO DOCUMENTO È LO STRUMENTO FONDAMENTALE ATTRAVERSO IL QUALE LA STRUTTURA PERSEGUE IL PRINCIPIO DELLA TRASPARENZA, DICHIARANDO ESPLICITAMENTE QUALI SIANO I DIRITTI E I DOVERI DEL PERSONALE E DEGLI UTENTI. ESPRIME UN IMPEGNO FORMALE DI TUTTI GLI OPERATORI E DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEL MALATO. SI ISPIRA AGLI ARTICOLI 3, 30, 33, 34 DELLA COSTITUZIONE ITALIANA, CHE SANCISCONO E TUTELANO IL PIENO RISPETTO DEI PRINCIPI DI UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, TUTELA DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA, VIETANDO OGNI FORMA DI DISCRIMINAZIONE BASATA SUL SESSO, SULL'APPARTENENZA ETNICA, SULLE CONVINZIONI RELIGIOSE O POLITICHE. INOLTRE L'ARTICOLO 32 SANCISCE CHE LA TUTELA DELLA SALUTE È UN DIRITTO FONDAMENTALE DELL'INDIVIDUO E INTERESSE DELLA COLLETTIVITÀ

INDICE

❑ Normativa di riferimento e principi fondamentali	pag. 2
❑ Prefazione	pag. 3
❑ La Missione Aziendale	pag. 3
❑ La Politica Aziendale	pag. 3
❑ L'Azienda Oggi	pag. 4
❑ Responsabilità del personale	pag. 5
❑ Informazioni sui servizi erogati.....	pag. 6
❑ Servizio di Radiologia / Diagnostica per immagini in regime di accreditamento	pag. 8
❑ I collegamenti	pag. 10
❑ Riferimenti e informazioni utili	pag. 11
❑ Gli impegni	pag. 12
❑ Qualità	pag. 12
❑ Certificazione	pag. 14

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei cittadini, vi si trovano le informazioni utili per una fruizione chiara dei servizi sanitari, deve essere redatta nel rispetto delle normative di riferimento:

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta Ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” Dpcm in data 19 maggio 1995;
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.

PREFAZIONE

La pubblicazione della carta dei servizi è per la nostra struttura un momento di incontro e confronto con il paziente. Un impegno di trasparenza verso i cittadini, a garanzia della chiarezza e di una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. I grandi sforzi che abbiamo compiuto e stiamo compiendo per migliorare sempre più la qualità dei servizi erogati si esprimono anche attraverso la redazione di questo fondamentale documento, che ancor prima di divenire uno strumento meramente informativo, vuole essere il campo di confronto tra il centro diagnostico e tutti i suoi interlocutori. Un documento all'insegna della trasparenza e della chiarezza con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfarne il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale. È la sintesi, in sostanza, della capacità di erogare salute e prevenzione ai massimi livelli.

LA MISSIONE AZIENDALE

Obiettivo del Centro Diagnostico "Villa Salute" è di garantire servizi di elevata qualità con il supporto dei migliori specialisti e di una struttura altamente qualificata. Villa Salute nasce principalmente come centro di radiologia e di diagnostica per immagini (per il quale è stata rilasciata autorizzazione ed accreditamento con D.G.R. n° VII /11364 del 29/11/2002). Nell'intento di migliorare ed ampliare la gamma dei servizi offerti al cittadino la società e gli specialisti di cui si avvale hanno inoltre investito capacità e risorse per sviluppare un servizio estremamente efficiente e vicino alle necessità dei pazienti. Le attrezzature all'avanguardia e continuamente aggiornate, la posizione facilmente accessibile da tutte le direttrici, la grande disponibilità ed attenzione di tutto lo staff medico ed infermieristico fanno di Villa Salute un punto di riferimento per le molteplici esigenze sanitarie. Il personale è sempre a disposizione per prenotazioni o per una semplice richiesta di informazioni. Oltre a questo esiste un ufficio preposto alle relazioni con il pubblico, URP, che si occupa di tutto quello che riguarda l'informazione ed i rapporti con soggetti esterni, è predisposto anche alla raccolta dei dati sul gradimento o suggerimenti che sono parte importante dei processi di miglioramento. Il paziente diventa dunque il soggetto principale, centrale, di una politica aziendale all'insegna della libertà di scelta e della qualità delle prestazioni, dove la morale impone che le questioni di bilancio cedano il passo alle esigenze del malato e dove la struttura assume prima di tutto il ruolo di servizio pubblico ed in seconda battuta di azienda privata.

LA POLITICA AZIENDALE

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

- efficacia
- appropriatezza
- efficienza

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

CARTA DEI SERVIZI 2017 REV 0.0 AGGIORNATA AL 01-03-2017

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

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

Queste norme e principi costituiscono il comune ed esplicito punto di riferimento per l'azione quotidiana e per la definizione dell'organizzazione aziendale e sono alla base anche della progettazione dei nuovi servizi. Le nostre politiche e l'impegno dei professionisti nel promulgarle sono controllate attraverso l'attivazione di sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-utenti e degli operatori per migliorarne la qualità e ottimizzare i processi organizzativi. Le scelte aziendali sono concertate sia con gli operatori e i professionisti sia sulla base del continuo input fornito dai questionari di gradimento ed hanno come unico scopo quello di migliorare la qualità delle prestazioni. La Qualità è la scelta di fondo aziendale che si deve esplicitare in qualunque attività, dalle pulizie fino alle indagini più delicate, ed è per questo che abbiamo prima fortemente voluto e poi ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008. La carta dei servizi fa parte di questo percorso e rappresenta uno stimolo continuo per migliorarci ed è la testimonianza di fronte agli altri interlocutori del nostro impegno.

L'AZIENDA OGGI

Nel settembre del 2007 il Centro Diagnostico Villa Salute è stato acquisito dal Gruppo Euromedic che rapidamente si è sviluppato con successo divenendo uno dei principali erogatori di prestazioni sanitarie a livello europeo specializzato in indagini diagnostiche, nefrologia, centri dialisi e servizi di teleradiologia. Grazie alla gestione di un elevato numero di strutture sanitarie in tutto il continente Euromedic è all'avanguardia nella cura del paziente – un punto di riferimento per coloro che necessitano dei suoi servizi. Dopo quasi due decenni di dedizione all'eccellenza, ha ridefinito la sua relazione con le autorità sanitarie per l'offerta di prestazioni a carico del servizio sanitario nazionale.

Villa Salute con l'entrata nel Gruppo Euromedic ha fatto proprio il modello che si fonda sul principio secondo cui gli erogatori accreditati possono contribuire a rendere il sistema sanitario più efficiente. L'introduzione di modelli gestionali fondati sulla competitività e l'utilizzo di strumenti finanziari innovativi consente di ottimizzare il rapporto qualità-prezzo della prestazione e di migliorare la qualità dei servizi offerti ai pazienti. La pubblica amministrazione regola e controlla il servizio garantendo agli utenti prestazioni adeguate sia dal punto di vista qualitativo sia quantitativo, ponendo a carico degli erogatori privati gli oneri relativi agli investimenti necessari al funzionamento delle strutture.

Non a caso solo nel 2009/2010, Villa Salute, ha rinnovato svariate attrezzature tecnologiche, tra cui una nuovissima RMN ad alto campo, 2 ecografi di alta gamma, riallocazione dei locali e svariati strumenti di diagnostica con investimenti di diversi milioni di euro. Nel 2015 è stato acquisito un mammografo digitale diretto un telecomandato digitale diretto, sono inoltre stati acquistati due nuovi ecografi. Nel 2016 sono stati acquistati due nuovi ecografi di alta fascia mentre è stato dismesso 1 ecografo

Villa Salute accreditata opera da più di dieci anni con un continuo incremento della soddisfazione degli utenti, il fatto è palese a seguito delle risultanze dei questionari compilati dai pazienti e dal fatto che ogni anno le prestazioni erogate sono in continuo aumento e nel 2015 sono arrivate a circa 40.000. Il fiore all'occhiello della struttura è certamente il servizio di Diagnostica per Immagini, accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale, che è dotato di moderne attrezzature come RMN ad alto campo, TAC spirale multistrato, un telecomandato digitale diretto, un mammografo digitale diretto, un OPT analogico e 4 ecografi. In regime di accreditamento prestano presso il poliambulatorio circa 20 medici.

Nel Dicembre 2015 Euromedic cambia la ragione sociale in AFFIDEA

Dal 01-01-2017 il Poliambulatorio Villa Salute s.r.l. è stato fuso per incorporazione in OMNIA DUE POLIDIAGNOSTICO s.r.l. con sede in via della Filanda n 2 GESSATE (MI)

RESPONSABILITA' DEL PERSONALE

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

AREA FUNZIONE

DIREZIONE

LEGALE RAPPRESENTANTE
DIREZIONE SANITARIA
RESPONSABILE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

RESPONSABILE

DR. FABIO SILO
DR. MARIO CRISPINO
DR. MARIO CRISPINO

SERVIZI

RESPONSABILE OPERATIVO
RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE
MEDICO COMPETENTE
ESPERTO FISICA MEDICA
ESPERTO QUALIFICATO SORVEGLIANZA FISICA DELLE RADIAZIONI
ADDETTO SICUREZZA LASER
ESPERTO RESPONSABILE RM
RESPONSABILE IMPIANTO RADIOLOGICO
RESPONSABILE IMPIANTO RM
ASSET MAINTENANCE MANAGER (IMPIANTI TECNOLOGICI)
RESPONSABILE QUALITA'
MARKETING MANAGER (COMUNICAZIONE)
MANAGER RISORSE UMANE
RESPONSABILE SISTEMI INFORMATIVI

DR. FRANCO LODETTI
ING. STEFANO DIONI
DR. GIANCARLO FAUSTI
DR. LORENZO VERZELLETTI
DR. ALESSANDRO BONORA
DR. ALESSANDRO BONORA
DR. GIANFRANCO BACCANI
DR. MARIO CRISPINO
DR. MARIO CRISPINO
GIORGIO SAVIN
ROBERTO ATZENI
DOTT.SSA LETIZIA GAROFALO
DOTT.SSA GIOVANNA BONATO
DR. IGAL JANNI

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

ORARI D'APERTURA

Il centro diagnostico Villa Salute è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle 7,45 alle 20,00

il Sabato dalle 8,00 alle 12,30

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni possono essere fatte con seguenti modalità:

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

SERVIZIO DI ACCETTAZIONE

Il paziente in appuntamento si presenta allo sportello dove vengono sbrigate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali e viene creata una scheda utente. Tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo la vigente normativa sulla privacy e gli stessi sono custoditi e trattati come per legge. Ogni operatore è identificabile tramite apposito cartellino nominativo cosicché l'utente sia sempre in grado di riconoscere il suo interlocutore. Per gli esami relativi ad ogni singola prenotazione il paziente deve

sottoscrivere un apposito modulo per il consenso informato poiché l'azienda tratta dati sensibili che lo riguardano. Se il paziente deve sottoporsi ad un esame radiologico in regime di accreditamento, dovrà essere munito di ricetta medica e, se non esente, dovrà corrispondere il pagamento del ticket come da tariffario del Servizio Sanitario Nazionale a meno che non voglia eseguire l'esame privatamente. In questo caso al paziente viene richiesta dichiarazione scritta di rinuncia volontaria secondo le modalità previste dalla convenzione ASL. Al momento del pagamento sarà sempre emessa relativa ricevuta.

Nella ricevuta, oltre a specificare i dati fiscali, sono specificati gli orari in cui è possibile, se il referto non viene consegnato al termine dell'indagine, ritirare il referto. Sempre nel modulo della ricevuta è riportato il consenso che il paziente delega ad altri il ritiro del referto.

CONSEGNA REFERTI

I referti relativi alle ecografie e alle mammografie, in genere, vengono forniti al termine della prestazione .

Relativamente le restanti indagini convenzionate (TAC RM e di Radiologia tradizionale, DEXA) una volta eseguito l'esame il paziente può attendere il referto medico, corredato dalle immagini radiologiche, che può essere consegnato la termine dell'esame dopo un modesto tempo di attesa. Se il paziente preferisce ritirare il referto in altra data questo sarà disponibile entro 24 ore dalla conclusione dell'esame.

I referti possono inoltre, previo consenso, essere inviati al domicilio del paziente o tramite posta o tramite e-mail

Il referto viene consegnato in busta (secondo le indicazioni del D.L. sulla tutela della Privacy) e può essere ritirato dall'interessato, o da persona delegata (se autorizzata dall'interessato con firma della delega posta in calce alla fattura). Gli orari di apertura dello sportello ritiro referti situato al piano interrato sono: dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 18,00.

U.R.P. (UFFICIO RELAZIONI PUBBLICHE)

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

- Appropriatelyzza ed equità dei trattamenti;
- Privacy;
- Rispetto delle normative e della deontologia professionale;
- Sicurezza e prevenzione del rischio.
- Rispetto della persona e della sua dignità

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa, rilevati mensilmente, sono riscontrabili nel sito www.villasalute.it o chiedendo direttamente allo sportello prenotazioni.

SERVIZIO DI RADIOLOGIA/DIAGNOSTICA PER IMMAGINI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO

La struttura è dotata di un moderno servizio di radiologia attrezzato con tutte le più recenti tecnologie. L'attività è iniziata nel gennaio del 2003 ed è autorizzata con D.G.R. n° VII/11364 del 29.11.2002. Sono impiegati nell'attività 3 tecnici di radiologia con lunga esperienza, I medici radiologi dedicati alla TAC, RM, MAMMOGRAFIA, DEXA, OPT e RX TRADIZIONALE sono 6. Durante le esecuzioni di esami con m.d.c. è sempre presente un anestesista.

RESPONSABILE: Servizio di radiologia e Risonanza magnetica DR. Mario CRISPINO

Si eseguono vari tipi di indagini:

- Indagini radiologiche: sono quelle presenti nel tariffario regionale con l'eccezione degli esami cardio-angiografici e delle indagini cruenta**
 - Diagnostica radiologica tradizionale digitalizzata
 - Arcate dentarie (Ortopantomografia) – Teleradiografia A.T.M.
 - Diagnostica Urologica (Cistografia, Urografia)
 - Diagnostica Gastroenterologica (Tubo digerente, ecc.)
 - Densitometria ossea (MOC)
 - Dentalscan
 - Diagnostica Senologica (Mammografia RM)
 - Risonanza Magnetica 1,5 Tesla ad alto campo senza e con somministrazione di mezzo di contrasto
 - TAC spirale volumetrica senza e con somministrazione di mezzo di contrasto

OPERATORI MEDICI: Dr M. CRISPINO, Dr. G. MOSCATELLI, Dr. A. SARTORIO, Dr G CALZONI,
Dr. G DELLA BRUNA, Dr. LODOVICA DOGNINI, **Dr R GREYTER anestesista**

Durante la esecuzione delle indagini TAC e RM con MDC è sempre presente un rianimatore e la Struttura è munita di un carrello emergenze.

ORARI DI LAVORO: dal Lunedì al Venerdì dalle 7,45 alle 20,00

Gli orari sono condizionati dai carichi di lavoro ed eccezionalmente il servizio può essere aperto nella giornata del sabato.

- Indagini ecografiche - doppler:**
 - Ecografia i addominale (addome superiore, addome inferiore, addome completo)
 - Ecografia prostatica transrettale, ecografia testicoli

- Ecografia transvaginale
- Ecografia muscolo scheletrica
- Ecografia tessuti molli (mammella, tiroide, ecc.)
- Ecografia aorta addominale
- Ecocardiografia ed ecocolordoppler cardiaco
- Ecocolordoppler renale

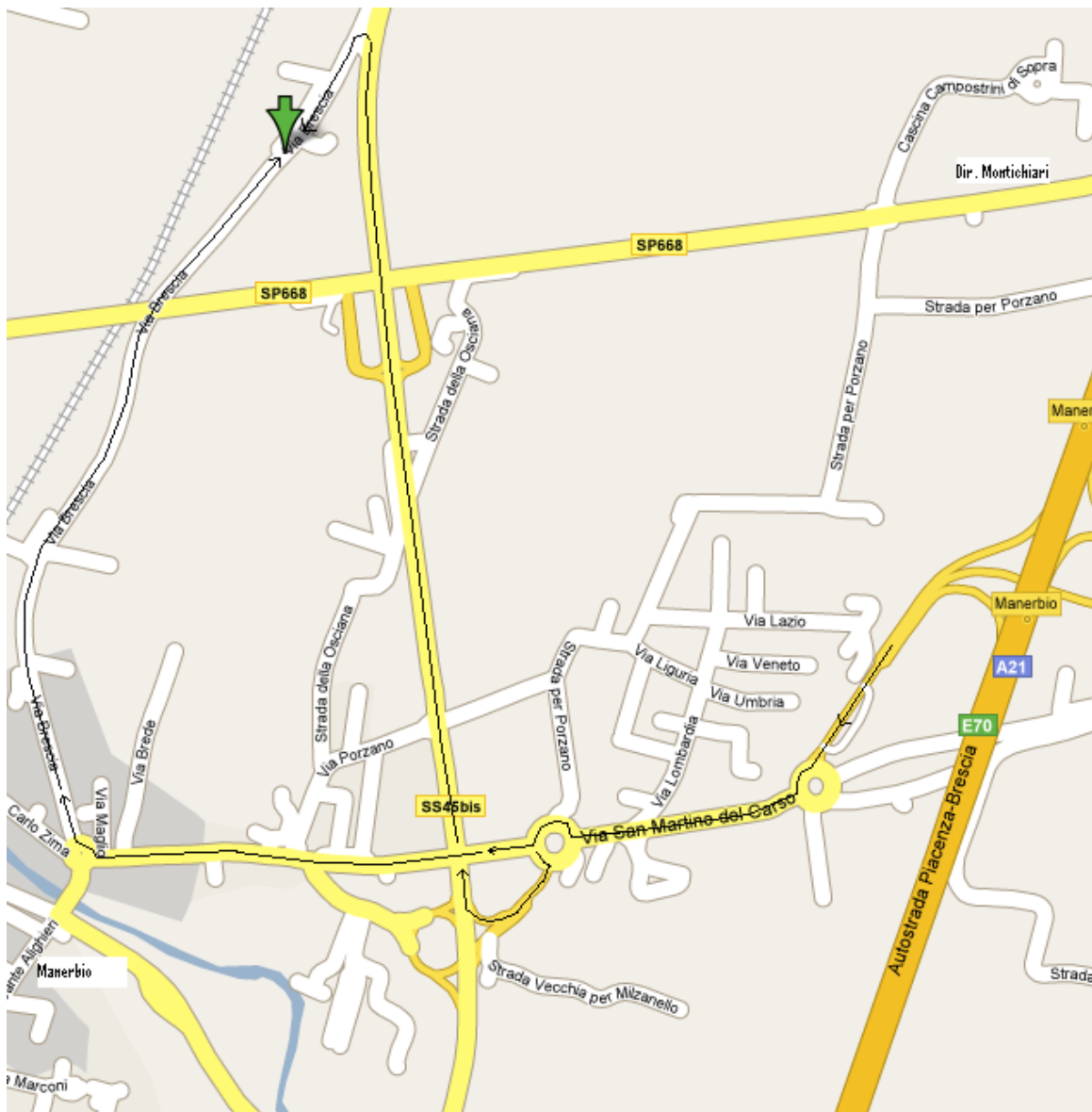
OPERATORI MEDICI: N.ALRARY, R.ALGHISI, N. ARRIGHI, A.BERJAOUI, G. CALZONI, M.S. CEPICH, M.DALE', G. DELLA BRUNA, L DOGNINI, F.FASSOLI, A .GERVASIO, F. GHASSEMI, S. LEGRAMANTI, G MORETTI, R.PERINI, C PEZZOTTI, E.RENALDINI, A .SALMI, A.SARTORIO , R.SCIGLIANO, M.SCHENA, A.TONOLI.

ORARI DI LAVORO: dal Lunedì al Venerdì dalle 7,45 alle 20,00
Gli orari sono condizionati dai carichi di lavoro.

TARIFFE: Relativamente alla Diagnostica per immagini il paziente, se non esente, dovrà corrispondere il pagamento del ticket come da tariffario del Servizio Sanitario Nazionale. Se l'indagine viene eseguita in libera professione le tariffe sono quelle riportate nel tariffario esposto in struttura.

I COLLEGAMENTI

Villa Salute è ubicata nel Comune di Manerbio in una zona facilmente accessibile e ben servita anche dai mezzi pubblici. Di fronte alla struttura è presente una fermata degli autobus che servono la vicina città di Brescia e zone limitrofe. Con mezzi propri è raggiungibile da qualunque direzione di provenienza senza difficoltà. Dista due chilometri dall'uscita di Manerbio dell'autostrada Piacenza-Brescia A21. Si trova sulla strada statale SS45Bis Brescia-Cremona ed è a poca distanza dalla provinciale SP688 Orzinuovi-Montichiari. Ecco una cartina della zona con le indicazioni per raggiungerci.



RIFERIMENTI E INFORMAZIONI UTILI

VILLA SALUTE S.R.L. 25025 MANERBIO (BS) - VIA BRESCIA N° 87

Radiologia/Diagnostica per immagini (Aut. con D.G.R. n° VII/11364 del 29.11.2002)

Numeri utili

- ☐ Centralino: 030 93738 01/02/03
- ☐ Fax: 030 9373817

Riferimenti internet/e-mail

- info.villasalute@affidea.it
- amministrazione.villasalute@affidea.it
- urp.villasalute@affidea.it
- www.villasalute.affidea.it

GLI IMPEGNI

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

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

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

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

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

- ❑ La centralità dell'utente e la qualità del servizio;
- ❑ L'efficienza e la razionalità dell'impiego delle risorse;
- ❑ L'innovazione scientifica e tecnologica e l'aggiornamento continuo;

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

QUALITÀ

La qualità è un termine di cui si abusa frequentemente, ma non nel nostro caso, perché l'obiettivo primario di un'azienda come Villa Salute, che offre un servizio pubblico, non può che essere la ricerca di livelli di servizio ottimali. Gli aspetti più importanti per la percezione della qualità da parte del paziente consistono nei livelli di

servizio che l'Azienda è in grado di erogare e che si impegna a migliorare costantemente, possono essere schematizzati nella seguente tabella:

Fase del percorso	Fattori di qualità	Azioni intraprese
Prenotazione	<p>Semplificazione delle procedure</p> <p>Tempi di attesa</p> <p>Liste d'attesa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Istituzione centro unico di prenotazione CUP con prenotazione allo sportello, telefonica e a mezzo internet. - Rispetto dei tempi di attesa previsti o imposti dall'ASL - Gestione informatica delle liste di attesa trasparente e documentabile
Accesso e attesa	<p>Accoglienza</p> <p>Informazione</p> <p>Comfort delle sale d'attesa</p> <p>Accessibilità agli ambulatori</p> <p>Segnaletica</p> <p>Rispetto della privacy</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Riconoscimento operatore tramite cartellino, selezione del personale altamente professionale e preparato - Divulgazione delle procedure tramite carta dei servizi e moduli informativi - Presenza servizi igienici, numero di poltrone adeguato, punti di ristoro, presenza telefono pubblico - Ambulatori ben segnalati e operatori che accompagnano il paziente nel percorso diagnostico - Segnaletica d'emergenza e bacheca per informazioni utili ai pazienti. - Reception ben organizzata con rispetto della normativa sulla privacy, adozione di procedure scritte relative al consenso informato
Visita / Esame	<p>Rispetto degli orari</p> <p>Professionalità</p> <p>Rapidità consegna dei referti</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione ottimizzata tramite strumenti informatici con orari precisi per ogni paziente - Accurata selezione degli specialisti, corsi periodici per i collaboratori, raccolta periodica di questionari sul gradimento - Consegna immediata o nei giorni successivi, possibilità di delega per il ritiro, possibilità di spedizione a domicilio

CERTIFICAZIONE

La carta dei servizi è un impegno reale di Villa Salute nei confronti del cittadino, lo dimostra il fatto che l'azienda ha conseguito la certificazione ISO 9001:2000. Successivamente nel 2010 ha conseguito la certificazione ISO 9001:2008 validata con successivi rinnovi fino all'Ottobre 2018. Un grande sforzo organizzativo dunque è stato compiuto per raggiungere quei livelli di qualità necessari ad ottenere un così importante riconoscimento. Un importante risultato che certamente premia il grande impegno della società, degli amministratori, dei collaboratori e soprattutto dei dipendenti.

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