



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

SEDE OPERATIVA:

**VILLA SALUTE**

Via Brescia 87 MANERBIO ( BS)

Ambulatori Specialistici (Aut. 244 del 26.8.2002 D.S.S. Leno)

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 personale.....	pag. 5
❑ Informazioni sui servizi erogati.....	pag. 6
❑ Ambulatori specialistici in regime di libera professione.....	pag. 7
❑ Fisioterapia e riabilitazione funzionale ambulatoriale in regime di libera professione .....	pag. 9
❑ I collegamenti .....	pag. 10
❑ Riferimenti e informazioni utili .....	pag. 11
❑ Gli impegni .....	pag. 12
❑ Qualità .....	pag. 12
❑ Certificazione .....	pag. 13

## 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) 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;
- ❑ “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) ma esegue molte altre prestazioni sanitarie quali visite specialistiche, esami strumentali per le quali è stata rilasciata Aut.244 del 26-08-2002 D.S.S. Leno) . 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 poliambulatoriale e riabilitativo estremamente efficienti e vicini 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 privata autorizzata 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 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.

Villa Salute con l'entrata nel Gruppo Euromedic ha fatto proprio il modello che si fonda sul principio secondo cui gli erogatori privati 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,

Villa Salute 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 2016 sono arrivate a circa 12.000. La struttura fornisce prestazioni specialistiche ambulatoriali autorizzate, grazie a circa 30 medici specialisti che svolgono la loro attività in regime

di libera professione, vengono inoltre effettuate prestazioni di fisioterapia e riabilitazione ambulatoriale. Nel 2016 è stato acquisito un ecografo digitale di alta fascia.

Nel Dicembre 2015 EUROMEDIC cambia la ragione sociale in AFFIDEA

Dal 01-12-2016 il Poliambulatorio VILLA SALUTE S.R.L. è stato fuso per incorporazione in OMNIA DUE POLIDIAGNOSTICO s.r.l. con Sede Legale: 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**

DR. FABIO SILO  
DR. MARIO CRISPINO

#### SERVIZI

RESPONSABILE OPERATIVO  
RESPONSABILE SERVIZIO PROTEZIONE E PREVENZIONE  
MEDICO COMPETENTE  
ADDETTO SICUREZZA LASER  
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. ALESSANDRO BONORA  
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

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](http://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. .

### 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. Nel caso di visita specialistica o esame a pagamento non è richiesta la ricetta o prescrizione. Al momento del pagamento sarà sempre emessa relativa ricevuta.

### CONSEGNA REFERTI

Una volta eseguito l'esame al paziente viene subito consegnato dal medico

### 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

#### AMBULATORI SPECIALISTICI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

Villa Salute si avvale della collaborazione di circa 30 medici specialisti in varie branche della medicina, ne consegue che l'offerta di specialità della struttura è molto ampia:

##### **Specialità ambulatoriali**

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia vascolare-angiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Ecografia
- Ecocolordoppler
- Fisiatria
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Immunologia
- Medicina del lavoro
- Medicina interna
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria attualmente non attiva
- Omotossicologia



- Oncologia
- Ortopedia e traumatologia
- Ostetricia e ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Ozonoterapia
- Pediatria e neonatologia
- Pneumologia- tisiatria
- Psichiatria psicologia
- Reumatologia
- Scienza dell'alimentazione
- Urologia andrologia

**OPERATORI MEDICI:** A. ALBERTI, N. AL RABYI, R. ALGHISI, N. ARRIGHI, M. BAGNALASTA, R. BONERA, G. P. BRUNELLI, F. BUZI, G. CAMPOSTRINI, G. COLOSINI, G. DE FRANCISCIS, G. DEL GIUDICE, M. DI GIOVANNI, F. FASSOLI, G. FEROLDI, C. FOGLIO, A. GALOFORO, F. GHASSEMI, R. GRETTI, S. IANNAZZI, C. LAZZARI, V. LAUGARIS, S. LEGRAMANTI, A. MALVICINI, G. MORETTI, R. PASQUALI, A. R. PERINI, R. PERINI, C. PEZZOTTI, F. PUCCIO, G. RENALDINI, E. RENALDINI, G. RENZI, L. RO', F. ROSSETTI, A. ROVERE, P. SACCHINI, A. SALMI, M. SCHENA, E. SERENI, G. SIMONINI, M. STIVALA, A. TONOLI.

**OPERATORI TECNICI:** L. PEDRALI, A. GUERCILENA

- Servizi diagnostici e terapeutici collegati agli ambulatori di specialità**
  - Audiometria in cabina silente
  - Elettromiografia
  - Esami citologici, istologici
  - ECG
  - Fundus oculare
  - Infiltrazioni
  - Interventi chirurgici ambulatoriali in anestesia locale per le varie spec. con eventuale esame istologico.
  - Laringoscopia
  - Ozono terapia
  - Pap – Test/Tamponi Vaginali
  - Prik Test (Test per allergie)
  - Sclerosanti
  - Spirometria
  - Tavole ortottiche
  - Ecocolor doppler TSA e arti inferiori

**☐ Medicina del lavoro**

- ☐ Valutazione sanitaria individuale
- ☐ Esami di laboratorio/Diagnostica per Immagini

Nella struttura non si effettuano anestesie generali.

**FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE FUNZIONALE AMBULATORIALE IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE**

Il reparto di fisioterapia è certamente tra i migliori disponibili, fornito delle apparecchiature più moderne e affidabili, con numerosi box dedicati ai vari tipi di terapie ed una palestra attrezzata di quasi 100 metri quadri. Vi operano 2 fisioterapisti di grande professionalità in grado di eseguire svariati tipi di terapie:

**☐ Terapia fisica**

- ☐ Elettroterapia eccitomotora neofaradica, kotz, muscle, eccitomotora a impulsi triangolare e rettangolare, antalgica diadinamiche, interferenziali, trabert e TENS
- ☐ Ionorisonanza Ciclotronica Endogena (Seqex)
- ☐ Ionoforesi con FANS per segmento
- ☐ Ultrasuoni a testina mobile, fissa o in acqua
- ☐ Laserterapia a scansione, a puntale
- ☐ Radarterapia
- ☐ Magnetoterapia
- ☐ Trazioni vertebrali
- ☐ Tecar

**☐ Terapia manuale**

- ☐ Massoterapia segmentaria
- ☐ Massoterapia total body
- ☐ Linfodrenaggio manuale
- ☐ Pompages cervicale o distrettuale
- ☐ Rieducazione funzionale

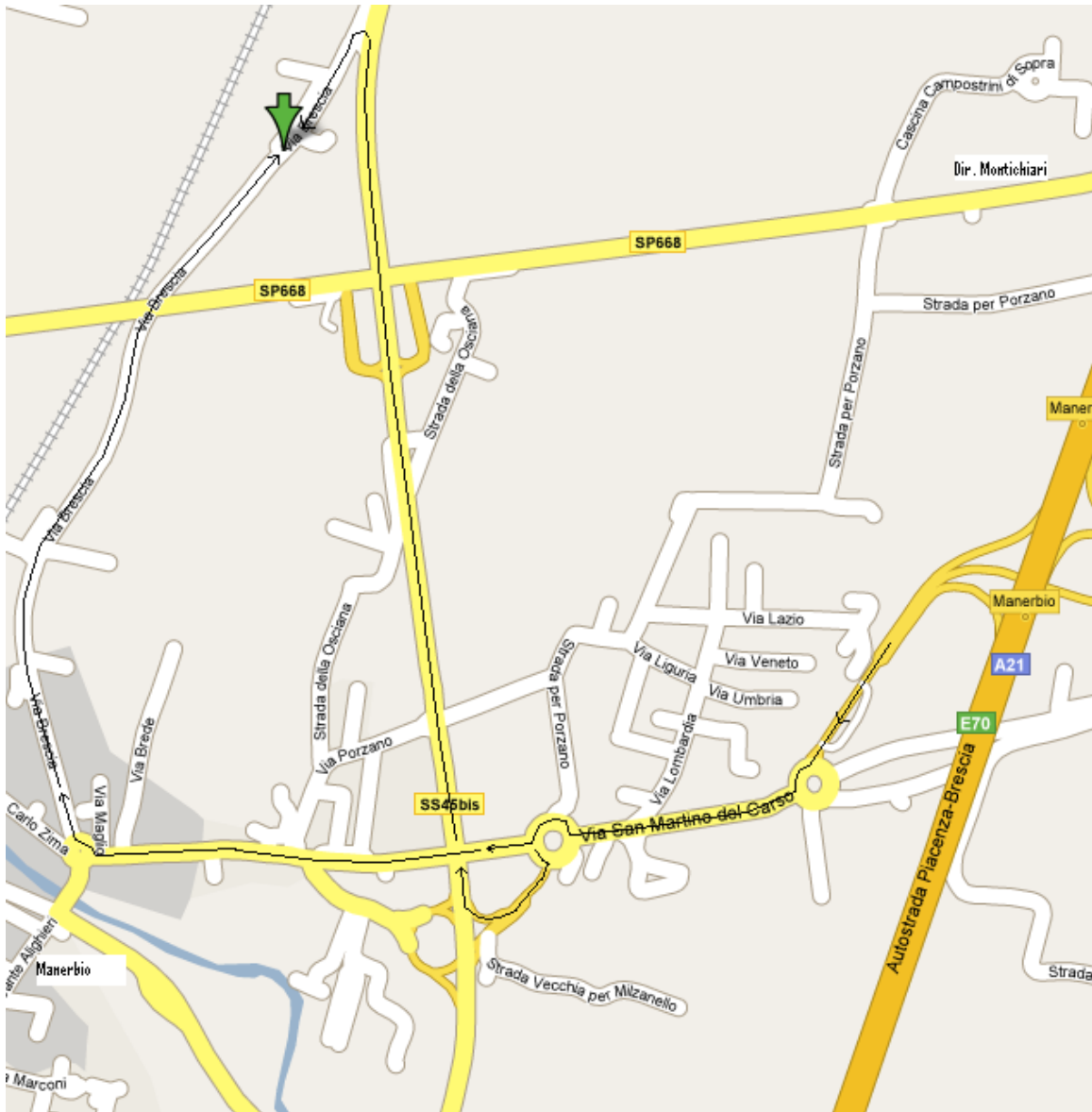
**☐ Rieducazione motoria**

- ☐ Training deambulatorio e propriocettivo
- ☐ Rieducazione neuromotoria, posturale globale individuale, posturale globale di gruppo, posturale cervicale di gruppo, posturale lombare di gruppo

**TARIFFE:** il tariffario è esposto al pubblico

#### 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  
Ambulatori Specialistici (Aut. 244 del 26.8.2002 D.S.S. Leno)

#### Numeri utili

- ☐ Centralino: 030 93738 01/02/03

☐ Fax: 030 9373817

**Riferimenti internet/e-mail**

- [info.villasalute@affidea.it](mailto:info.villasalute@affidea.it)
- [amministrazione.villasalute@affidea.it](mailto:amministrazione.villasalute@affidea.it)
- [urp.villasalute@affidea.it](mailto:urp.villasalute@affidea.it)
- [www.villasalute.affidea.it](http://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	Semplificazione delle procedure	- Istituzione centro unico di prenotazione CUP con prenotazione allo sportello, telefonica e a mezzo internet.
Accesso e attesa	Accoglienza	- Riconoscimento operatore tramite cartellino, selezione del personale altamente professionale e preparato
	Informazione	- Divulgazione delle procedure tramite carta dei servizi e moduli informativi
	Comfort delle sale d'attesa	- Presenza servizi igienici, numero di poltrone adeguato, punti di ristoro, presenza telefono pubblico
	Accessibilità agli ambulatori	- Ambulatori ben segnalati e operatori che accompagnano il paziente nel percorso diagnostico
	Segnaletica	- Segnaletica d'emergenza e bacheca per informazioni utili ai pazienti.
	Rispetto della privacy	- Reception ben organizzata con rispetto della normativa sulla privacy, adozione di procedure scritte relative al consenso informato
Visita / Esame	Rispetto degli orari	- Organizzazione ottimizzata tramite strumenti informatici con orari precisi per ogni paziente
	Professionalità	- Accurata selezione degli specialisti, corsi periodici per i collaboratori, raccolta periodica di questionari sul gradimento
	Rapidità consegna dei referti	- Consegna immediata

## 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. 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.