



PRESIDIO SPECIALISTICO

**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

**88068 Soverato (CZ) via Galliano 12/14 – Tel. 0967521370 – Fax 0967522229**

**[e-mail villaelisa@pec.it](mailto:villaelisa@pec.it)**

## **PREMESSE**

La presente Carta dei Servizi Sanitari, redatta a norma del DPCM del 19 maggio 1995, rappresenta un preciso impegno che il presidio polispecialistico “ Villa Elisa “ assume nei confronti di tutti i cittadini-utenti che si troveranno ad utilizzarne i servizi sanitari.

L’ impegno si traduce nel garantire ai cittadini-utenti strutture, strumenti, personale, attività e prestazioni sanitarie di livello qualitativo in dinamico miglioramento.

La consapevolezza dell’importanza della qualità dei servizi sanitari é alla base della programmazione aziendale, nella ferma convinzione che qualità vuol dire:

1. risposte adeguate, precise ed immediate ai più importanti bisogni sanitari del cittadino-utente;
2. organizzazione di servizi snelli, deburocratizzati, che garantiscano al cittadino un accesso semplice ed immediato;
3. personale altamente qualificato sul doppio versante:
  - a) della professionalità,
  - b) della cortesia e del rispetto del cittadino-utente.

Il lavoro, che é stato intrapreso per raggiungere gli obiettivi prefissati, ha richiesto e richiede una viva collaborazione tra tutti i protagonisti della sanità: i cittadini e le aziende erogatrici di servizi sanitari.

A tal fine attribuiamo una particolare importanza all’attenzione che tutti i cittadini e le organizzazioni, formalmente coinvolte al raggiungimento degli stessi obiettivi sanitari, porranno alla lettura ed all’uso della presente Carta.

Incontri, commenti, critiche e richieste, risulteranno validi momenti di verifica del nostro lavoro e fondamentali indicazioni per migliorare la qualità dei servizi.

## **STORIA ED UBICAZIONE**

Il presidio polispecialistico “ Villa Elisa” ha sede in Soverato alla via Galliano 12/14, ed è ubicato in un edificio adibito esclusivamente a struttura sanitaria, costituito da n. 4 piani fuori terra ed un piano seminterrato, con una superficie complessiva di circa 900 mq.

E’ in funzione dall’anno 1989, ed è autorizzata con Decreto del Sindaco del Comune di Soverato n. 8911 del 01.12.1989, con delibera USL n. 20 n. 708 del 10 luglio 1990, con delibera della Giunta Regionale della Calabria n. 178 del 21/01/1991, con delibera della Giunta Regionale della Calabria n. 937 del 28/02/1995.

Ha erogato per circa 12 anni prestazioni di alta specialità sia per i cittadini residenti nel territorio della Regione Calabria, sia per i pazienti ricoverati presso i Presidi Ospedalieri di Soverato e Chiaravalle Centrale.

I servizi, altri vengono erogati in regime libero professionale.

Pertanto ogni cittadino, munito di richiesta del Medico del Servizio Sanitario o dello specialista, in base al diritto di libera scelta sancito dalla legge, può rivolgersi direttamente a questo Presidio Polispecialistico per tutte le prestazioni sanitarie che ritiene opportuno in regime di libera professione.

## **MEZZI DI COMUNICAZIONE**

La Stazione della Ferrovia di Stato ed il Capolinea degli Autobus Extraurbani e Urbani si trovano a circa 300 metri dalla Struttura.

Il parcheggio è disponibile in via Galliano davanti alla Struttura, nelle adiacenti Via Corapi e Via Giordano Bruno.

A pochi metri di distanza, a Via Trento e Trieste è inoltre disponibile un ampio parcheggio.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Presidio Polispecialistico “ Villa Elisa “ assume l’impegno di attivare ogni iniziativa affinché nell’erogazione di servizi e prestazioni sia assicurato il completo rispetto dei principi fondamentali di:

**UGUAGLIANZA** intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi nonché l’accesso agli stessi devono essere uguali per tutti;

**IMPARZIALITA’** in quanto il comportamento del Presidio Polispecialistico nei confronti dell’utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia;

**CONTINUITA’** ovvero regolarità nell’erogazione dei servizi e delle prestazioni;

**DIRITTO DI SCELTA** secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio;

**PARTECIPAZIONE** quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni , diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto;

**EFFICIENZA EFFICACIA** circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

## DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

### Art. 1

Ogni cittadino ha diritto ad essere tutelato dai fattori di rischio che possono minacciare la propria salute, attraverso tutti gli interventi e le misure di prevenzione che siano concretamente attuabili. A tal fine ha diritto ad essere informato sui rischi per la salute presenti negli ambienti di vita e di lavoro e sulle misure e comportamenti che possano eliminarli o contenerli. Ha diritto di essere prontamente ascoltato quando ritenga di segnalare inconvenienti o anomalie negli ambienti di vita e di lavoro, proporre suggerimenti o inoltrare reclami su eventuali insufficienze delle strutture preposte e che ogni segnalazione sia adeguatamente considerata e valutata;

### Art. 2

Ogni cittadino ha diritto a poter effettuare tutti gli interventi di prevenzione individuale (screening) ritenuti validi dalle comunità scientifiche e tecnicamente realizzabili.

### Art. 3

Ogni cittadino ha diritto a ricevere una pronta ed efficace assistenza sanitaria adeguata per tipologia e gravità di patologia in caso di malattia, disabilità o di sofferenze psichiche o sociali; nello stesso tempo non può essere obbligato a trattamenti sanitari senza il suo assenso, se non per disposizioni di legge.

### Art. 4

Il cittadino ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone con cui viene in contatto. Il cittadino ha diritto a poter usufruire di punti di informazione e prenotazione ubicati in locali facilmente accessibili e ben individuabili, in assenza di barriere architettoniche e dotati di sufficiente comfort. Tali centri devono garantire la massima riservatezza e adottare procedure chiare e semplici in modo da evitare file inutili ed eccessive perdite di tempo per gli adempimenti burocratici. Il personale degli sportelli deve essere adeguatamente formato e informato, sia sui contenuti dell'informazione che sulla metodologia della comunicazione.

### Art. 5

Il cittadino ha il diritto di poter usufruire delle strutture sanitarie secondo i principi dell'equità e dell'imparzialità nel rispetto della dignità umana e della libertà di coscienza del singolo e senza alcuna forma di discriminazione razziale, sociale o sessuale. Le strutture devono essere di facile accesso, prive di barriere architettoniche, conformi alle esigenze assistenziali, dotate di spazi e attrezzature tali da garantire il massimo comfort possibile.

### Art. 6

Ogni cittadino che accede alle strutture sanitarie ha diritto ad essere accolto e guidato onde fruire nel migliore dei modi dei servizi di cui ha bisogno. Le prestazioni devono essere fornite con continuità, secondo percorsi assistenziali il più possibile integrati tra loro. In caso di interruzioni o disagi il cittadino deve essere immediatamente informato sulle motivazioni e sulle alternative possibili.

#### Art. 7

Compatibilmente con le esigenze economiche e organizzative dell'Azienda il cittadino ha diritto ad avere libertà di scelta sulle strutture e sui professionisti di cui avvalersi. A tal fine i Servizi del Presidio Polispecialistico devono fornire tutte le informazioni necessarie sulle alternative concretamente possibili.

#### Art. 8

Il cittadino ha diritto di proporre reclami e segnalazioni su eventuali disfunzioni delle strutture socio - assistenziali che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### Art. 9

I cittadini hanno il diritto di essere coinvolti tramite le loro organizzazioni di tutela e volontariato, nella valutazione della qualità (efficienza, efficacia...) dei servizi erogati, nella valutazione dei reclami pervenuti e, in generale, nella programmazione delle scelte aziendali.

#### Art. 10

Il cittadino ha il dovere di offrire la massima collaborazione agli operatori sanitari addetti alla prevenzione, cura e riabilitazione delle malattie al fine di rendere il più efficace possibile la loro opera. A tal fine deve segnalare tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva.

#### Art. 11

I cittadini devono impegnarsi per adeguare i propri comportamenti alle indicazioni fornite dai Servizi Sanitari preposti alla tutela della salute, con particolare riguardo per il rispetto dell'ambiente, dei luoghi di lavoro e di vita e di quelli nei quali viene fornita l'assistenza sanitaria.

#### Art. 12

Quando accedono alle strutture sanitarie o usufruiscono di prestazioni e servizi i cittadini sono tenuti al rispetto delle regole in vigore e delle norme di buona educazione sia nei confronti degli altri utenti che del personale dell'Azienda.

#### Art. 13

All'interno delle strutture sanitarie deve essere rispettato il divieto di fumare ed evitato ogni altro comportamento che possa essere dannoso per la salute degli utenti.

## PERSONALE

Il personale sanitario del Presidio Polispecialistico “ Villa Elisa “ è formato da Medici, tecnici di radiologia, terapisti della riabilitazione, personale di amministrazione e segreteria e personale ausiliario.

Tutto il personale del Presidio Polispecialistico è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e cognome.

Direttore Sanitario	Dr. Froio Bruno	Medico Chirurgo spec. Medicina dello sport
Amministratore Unico	Dr Froio Bruno	Medico Chirurgo spec. Medicina dello sport
Radiologo Responsabile	Dr. Galati Onofrio Mario	Medico Chirurgo Specialista in Radiologia
Servizio medicina estetica e dermatologia	Dr.ssa Piera Fileccia	Medico Chirurgo spec. in Dermatologia
Servizio medicina dello Sport	Dr. Bruno Froio	Medico Chirurgo spec. Medicina dello Sport
Servizio di terapia Fisica e Riabilitazione	Dr. Bruno Froio	Medico Chirurgo spec. Medicina dello Sport
Servizio di Cardiologia	Dr. Placido Grillo	Medico Chirurgo spec. Cardiologia
Servizio Ortopedia	Dr. Domenico Perlongo	Medico Chirurgo spec. Ortopedia
Servizio diagnostica vascolare	Dr. Elia Diaco	Medico Chirurgo spec. Angiologia
Servizio Neurologia	Dr. Tommaso Barberio	Medico Chirurgo spec. Medicina Neurologia

Servizio di Chirurgia Mininvasiva	Dott. Prof. Marco Maria Lirici	Medico Chirurgo Specializzato in Chirurgia dell'Apparato Digerente
Servizio di Chirurgia Vascolare	Dr. Attilio Cotroneo	Medico Chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare
Sevizio di Ecografia gastroenterologica	Dr. Vito Bilotta	Medico Chirurgo Specialista in Gastroenterologia
Servizio di Gastroenterologia	Dr. Odette Hasai	Medico Chirurgo Specialista in Gastroenterologia
Servizio di Endocrinologia	Dr. Antonietta Fava	Medico Chirurgo Specialista in Endocrinologia
Servizio Diagnostica Ecografia	Dr. Onofrio Mario Galati	Medico Chirurgo Specialista Radiologia
Servizio Urologia	Dr. Giuseppina Azzarito	Medico – Chirurgo spec. urologia
Tecnici di Radiologia	Danieli Luana Pirrone Fabio	Diploma di laurea Tecnico di Radiologia
Terapisti della Riabilitazione	Librizzi Giovanni Martelli Massimiliano	Diploma di terapisti della riabilitazione
Segreteria	Apicella Eleonora	Diploma Maturità Magistrale
Segreteria	Rupolo Antonia	Diploma Ragioneria e Perito Commerciale
Segreteria	Caruso Laura	Diploma di laurea in Tecnico Neurofisiopatologia
Amministrazione	Figliomeni Stefano	Dottore in Economia e Commerciale

## STANDARD TRASVERSALI GARANTITI NEL PRESIDIO POLISPECIALISTICO

### ORIENTAMENTO, ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI

- Tutto il personale del Presidio Polispecialistico è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini della informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.
- Ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.

### TEMPESTIVITA', REGOLARITA' E PUNTUALITA'

- Il Presidio Polispecialistico si impegna ad erogare le proprie prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità .

### PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

- Ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e ai loro problemi ed eroga le prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.
- Ogni paziente ha la possibilità di ricevere telefonate dall'esterno e di effettuare chiamate.

### COMPLETA CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA

- Ogni utente viene informato correttamente sulle proprie condizioni fisiche, le patologie e le prospettive di guarigione secondo modalità adeguate alla sua cultura, alla sua emotività e capacità di discernimento, evitando traumi e senza escludere elementi di speranza.
- A tutti gli utenti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostico-terapeutici, viene garantita l'informazione sulle finalità e natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, al fine di poter esprimere liberamente il proprio consenso. Qualora l'utente non sia in grado di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite a coloro che lo rappresentano.

### COMFORT

- Il Presidio Polispecialistico si impegna a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nelle sale di attesa.
- Ogni struttura assicura l'igiene e l'adeguata pulizia dei propri ambienti e locali

### SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE

- Il sistema di prenotazione è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00;
- Salvo casi particolari, è di norma possibile prenotare le prestazioni anche per via telefonica.
- Ogni prestazione si conclude con l'informazione necessaria alla fruizione delle prestazioni a questa collegate.



- Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.
- Il paziente viene registrato in apposito registro elettronico

### GARANZIA E TUTELA

- I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati direttamente al personale dei Servizi e/o agli Uffici Amministrativi. I reclami possono essere presentati anche tramite le associazioni di volontariato.
- Gli operatori dei Servizi e dell'ufficio amministrativo provvedono di norma a verbalizzare per iscritto i reclami e le segnalazioni degli utenti.
- Gli utenti possono inoltre presentare reclami, rilievi o osservazioni inviando una lettera. I cittadini che inoltrano un reclamo firmato ricevono risposta scritta entro 30 giorni dalla data di presentazione dello stesso.
- Ogni struttura si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento degli utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

### ACCETTAZIONE – PRIVACY – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Per effettuare le prestazioni è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, ed un riferimento anagrafico.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

Il paziente riceve all'atto dell'esame un apposito modulo per il ritiro del referto, da effettuarsi personalmente o tramite delega, dietro presentazione del modulo in originale.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte di questo Presidio Polispecialistico per salvaguardare sempre l'anonimato dei pazienti.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

## PRESTAZIONI ESEGUITE

Il Presidio polispecialistico “ Villa Elisa “ offre una vasta gamma di prestazioni sanitarie che sono sia di tipo diagnostico che di tipo terapeutico.

In particolare la struttura eroga i seguenti servizi:

SERVIZIO	PRESTAZIONI
Radiologia	Radiodiagnostica tradizionale Risonanza Magnetica Ortopantomografia Ecografia
Cardiologia	Ecg a riposo Ecg da stress Ecg secondo Holter Ecocardiografia
Diagnostica vascolare	Ecocolordoppler arterioso e venoso Doppler arterioso e venoso
Dermatologia – medicina estetica	Visite specialistiche dermatologiche Depilazione a mezzo laser Infiltrazioni di collagene Trattamento rughe con botulino Terapia sclerosante delle varici Trattamenti laser nei, nevi, angiomi e teleangectasie Trattamento invecchiamento cutaneo con laser e acido glicolico Dermoabrasioni chimiche e meccaniche Trattamento acne
Medicina dello sport	Certificazioni attività agonistica Traumatologia sportiva Riabilitazione traumi att. sportiva
Endocrinologia	Visite specialistiche ecografie
Gastroenterologia	Visite specialistiche ecografie

Terapia fisica e riabilitazione	Visite specialistiche Tecarterapia Massoterapia Kinesiterapia Riabilitazione post traumatica TENS Ionoforesi Laserterapia CO2 Magnetoterapia Diadinamiche Ultrasuoni Pressoterapia
Ortopedia	Visite specialistiche con possibilità di interventistica, specialmente endoscopica, in sede a noi collegata
Neurologia	v. specialistiche Elettromiografia
Urologia	v. specialistiche ecografia endocavitaria diagnosi e terapia delle disfunzioni erettili

Il personale sanitario è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento richiesto in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

### **RITIRO REFERTAZIONE E RISULTATI PRESTAZIONI**

I risultati delle indagini diagnostiche, delle visite specialistiche e/o delle refertazioni, se non rilasciati subito come di norma, possono essere ritirati entro 24 ore dall'esame, salvo diversa indicazione che sarà eventualmente data al paziente al momento dell'accettazione.

Il pagamento si effettua al ritiro della relativa fattura.

L'orario per il ritiro dei referti è dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00

## POLITICA DELLA QUALITA'

Da anni il Presidio Polispecialistico “ Villa Elisa “ è impegnato nello sviluppo della politica della qualità.

Questa qualità è intesa e finalizzata soprattutto al raggiungimento dello scopo ultimo che interessa i nostri utenti: la prevenzione delle malattie la gestione della salute.

E' stato istituito ai sensi dell'art. 7 del D.M. 14.02.1997 il “ registro manuale di qualità “ per tutte le attività di diagnostica radiologica.

Per il proseguimento di tale politica è stato adottato un sistema di gestione per la qualità in fase di certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

**Scheda per la segnalazione di suggerimenti, disfunzioni e reclami**

Descriva ciò che desidera segnalare:


Indichi la voce che interessa:

- Sono stato protagonista dell'evento  
  Segnalato per conto di altri  
  con delega  
 senza delega

<b>Cognome</b>		<b>Indirizzo</b>		
<b>Nome</b>		<b>Città</b>	<b>Prov.</b>	
<b>E mail</b>		<b>telefono</b>		

<b>Data</b>		<b>Firma</b>	
-------------	--	--------------	--

**Servizio**

<input type="checkbox"/> Radiologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Terapia fisica e riabilitazione	<input type="checkbox"/> Neurologia
<input type="checkbox"/> Cardiologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Diagnostica vascolare	<input type="checkbox"/> Ortopedia
<input type="checkbox"/> Medicina estetica Dermatologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Urologia	<input type="checkbox"/> Accettazione
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Descriva le sue proposte di miglioramento


In conformità con quanto previsto dall'art. 23, c. 4 del D.Lgs 196/2003, acconsente al trattamento dei suoi dati definiti "sensibili" per l'approfondimento dei fatti segnalati    SI  NO

Firma.....

RISERVATO ALLA STRUTTURA

Segnalazione n..... del.....

- telefonica  
  verbale  
  con presente modulo  
  con lettera

Firma Operatore.....

## Questionario di soddisfazione del cliente

(verifica sulle prestazioni delle risorse e sulla qualità del servizio erogato)

Gentile Cliente,

l'attenzione al paziente rappresenta, per il nostro Ambulatorio, un valore ma anche una utile fonte informativa attraverso cui individuare azioni finalizzate al miglioramento dei servizi.

In funzione di ciò, ci farebbe cosa gradita farci conoscere le sue impressioni relative al servizio erogato, alle prestazioni delle nostre risorse ed alle sue aspettative.

Le chiediamo, pertanto, di dedicare alcuni minuti del suo tempo alla compilazione del presente questionario.

Per ciascuna delle domande poste, barrare la relativa casella corrispondente alla sua valutazione.

Grazie per la collaborazione

### Livello di soddisfazione

1 INSUFFICIENTE - 2 SCARSO - 3 SUFFICIENTE - 4 BUONO - 5 OTTIMO	1	2	3	4	5
Chiarezza delle informazioni ricevute dal personale					
Livello qualitativo del servizio offerto					
Professionalità del personale					
Cortesia e disponibilità del personale in fase di erogazione dei servizi					
Grado di riservatezza riscontrato					
Attrezzature/Supporti tecnici					
Gestione di situazioni anomale					
Tempestività nella erogazione del servizio					
Valutazione globale					

Note (eventuali suggerimenti, critiche, ecc..)


Il presente questionario può essere inviato via mail a: [amministrazione@villaelisasoverato.it](mailto:amministrazione@villaelisasoverato.it)