Gentile Ospite,

Nel darLe il benvenuto in questa struttura ci sembra utile fornire alcune indicazioni di carattere generale.

Ci auguriamo che le informazioni riportate in quest'opuscolo possano esserle utili nel periodo del Suo soggiorno nella casa di cura.

Il personale è comunque a sua disposizione perle eventualiinformazioni o chiarimenti e non esiti ad interpellarlo in caso di bisogno.

Le assicuriamo l'impegno professionale ed umano dei nostri operatori perchè Lei possa ritornare il più presto possibile ed in buone condizioni nella Sua famiglia e nella società.

Ci adopereremo, in ogni modo, per non farLa sentire in un ambiente estraneo e manifestarLe la nostra solidarietà.

La ringraziamo per averci scelto e Le auguriamo una pronta guarigione.

La Direzione Generale

Rev. 04.1 2019 (in via di aggiornamento)

Indice Generale

2. Presentazione della Casa Di Cura “Villa Pia” . . . . . pag. 4
3. Missione . . . . . “ 5
4. Obiettivi . . . . . “ 5
5. Diritti del Paziente . . . . . “ 6
6. Doveri del Paziente . . . . . “ 7
7. Struttura . . . . . “ 8

8. Informazioni sulle modalità di Accesso, Ricovero e Servizi forniti . . . . . “ 9
- 8.1 Modalità di accesso al Ricovero . . . . . “ 9
- 8.2 Cosa portare in Casa di Cura . . . . . “ 10
- 8.3 Il Ricovero ordinario e in Day Surgery . . . . . “ 10
- 8.4 Comfort e servizi accessori . . . . . “ 11
- 8.5 Servizio pasti . . . . . “ 12
- 8.6 Servizio ospitalità (dopo la dimissione). . . . . “ 12
- 8.7 Servizio di assistenza religiosa Valore e Credo del Paziente . . . . . “ 12
- 8.8 Attività di degenza . . . . . “ 13
- 8.9 Colloqui con il medico . . . . . “ 13
- 8.10 Il consenso informato . . . . . “ 13
- 8.11 La dimissione . . . . . “ 14
- 8.12 Richiesta e Ritiro di Certificati di degenza . . . . . “ 14
- 8.13 Iscrizione atti di nascita . . . . . “ 14
- 8.14 La cartella clinica . . . . . “ 15
- 8.15 Richiesta e Ritiro di Copie di Cartelle Cliniche . . . . . “ 15

9. Le unità funzionali pag.16
- 9.1 Medicina Generale. . . . . “ 16
- 9.2 Cardiologia. . . . . “ 19
- 9.3 Chirurgia Generale. . . . . “ 20
- 9.4 Urologia . . . . . “ 21
- 9.5 Ostetricia e Ginecologia . . . . . “ 22
- 9.6 Nido . . . . . “ 23
- 9.7 Lungodegenza Medica Postacuzie . . . . . “ 24

10. Attività ambulatoriale . . . . . “ 26
- 10.1 Servizio di Emodialisi Ambulatoriale Accreditato. . . “ 26
- 10.2 Laboratorio Analisi e Servizio di Istologia Accreditato . . “ 27
- 10.3 Servizio di Radiologia Accreditato . . . . . “ 29
- 10.4 Fisiocenter . . . . . “ 30
- 10.5 Attività Ambulatoriali . . . . . “ 31

11. La legge sulla privacy. . . . . “ 32

12. Tutela del paziente. . . . . “ 32
- 12.1 Ufficio relazioni con il pubblico . . . . . “ 32
- 12.2 Gestione dei reclami e dei suggerimenti . . . . . “ 33
- 12.3 Verifica degli impegni . . . . . “ 33

13. Obiettivi e standard di qualità . . . . . “ 34

14. Orario di visita ai degenti . . . . . “ 35

15. Come raggiungere la struttura . . . . . “ 36

Il prof. Guido Bottari
ritratto (1960)

Da sinistra: il Prof. Mario Spadoni, il prof. Alexander Fleming, il nostro Prof. Guido Bottari, il Prof. Luigi Maccagni.

Presentazione della Casa Di Cura "Villa Pia"

La Casa di Cura Privata Villa Pia, polispecialistica accreditata è situata al centro di Roma, nel quartiere Monteverde ed è sorta agli inizi degli anni '50 per volontà del Prof. Guido Bottari, libero docente in tisiologia e primario tisiologo presso l'Ospedale Forlanini.
La struttura sanitaria eroga, in regime di ricovero e ambulatoriale, servizi e prestazioni di diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi nelle diverse branche della Medicina Generale, Chirurgia Generale e della Specialistica.

Autorizzata e accreditata per i ricoveri di:

- Cardiologia *(solo autorizzata)*
- Chirurgia Generale
- Lungodegenza medica post acuzie
- Medicina Generale
- Ginecologia e Ostetricia *(solo autorizzata)*
- Urologia

Autorizzata e accreditata per i servizi ambulatoriali di:

- Emodialisi
- Patologia Clinica e Istopatologia
- Radiologia
- Poliambulatorio specialistico

Autorizzata per:

- il Centro di Fisioterapia
- il Centro di Scienza della Riproduzione e Natalità
- i Poliambulatori
- Servizio di TC- RM

Vista panoramica dalla Casa Cura "Villa Pia".

Missione

La Casa di Cura Villa Pia esercita la propria missione svolgendo attività sanitaria da più di 50 anni nel rispetto della dignità della persona umana ed avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, la migliore assistenza ed un ottimo comfort.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione, è tenuto a comportamenti adeguati che mirano soprattutto al mantenimento di un alto livello professionale, al massimo di trasparenza in sede d'accesso alla struttura ed ai servizi erogati dalla stessa, all'adozione di modelli organizzativi e di soluzioni tecniche che favoriscano lo sviluppo di rapporti umani fra gli operatori e tra loro e i pazienti.

Per questo si organizzano frequenti corsi di formazione e aggiornamento per motivare il personale sia al lavoro di equipe, sia al senso di corresponsabilità, che alla relazione con il paziente, il cui benessere è al centro del sistema della Casa di Cura.

Obiettivi

La Casa di Cura si propone come una moderna struttura ospedaliera nella quale sono esercitate discipline mediche, chirurgiche e riabilitative supportate da moderne tecnologie medicali.

Essa esercita una funzione complementare nel panorama sanitario laziale, ricco di qualificate realtà pubbliche e private, offrendo servizi capaci di realizzare una sintesi tra professionalità, tecnologia e comfort alberghiero in grado di consentire l'erogazione di prestazioni sanitarie di alto livello nei tempi previsti dal protocollo sanitario regionale.

La struttura vuole essere un punto di riferimento anche per i medici di base, con i quali ha instaurato degli ottimi rapporti di collaborazione, reciproca stima e fiducia e che spesso invita a partecipare ad eventi informativi su temi di grande attualità e interesse.

La struttura si propone, inoltre, di accompagnare le attività assistenziali con iniziative didattiche di aggiornamento del personale e con attività di ricerca in collaborazione con istituzioni italiane e straniere.

"Al fine di garantire il rispetto dei valori e il credo religioso del paziente, la struttura è disponibile a creare dei percorsi specifici."

Diritti del Paziente

Il paziente ha diritto ad:

- *Essere assistito e curato con premura ed attenzione*, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Ad *ottenere* dalla struttura sanitaria *informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità d'accesso alle stesse*.
- A poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- *Ad essere informato in modo completo e comprensibile in merito alla diagnosi della malattia*, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- A *ricevere le notizie* che gli permettano di esprimere un *consenso effettivamente informato* prima di essere sottoposto a terapie o interventi, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute. Dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari a ciò legittimati.
- Ad essere informato sulla *possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture*.
- Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- A proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri del Paziente

Il cittadino malato quando accede alla Casa di Cura è invitato a:

- *Avere un comportamento responsabile in ogni momento*, nel rispetto dei diritti degli altri malati e del personale e del decoro della struttura sanitaria; evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumore, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
- Stabilire un rapporto di fiducia, di rispetto e collaborazione con il personale medico, infermieristico, tecnico, fornendo tutte le informazioni necessarie sul proprio stato di salute; presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto e rapido programma terapeutico e assistenziale.
- Informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- A mantenere ordinato il suo spazio riponendo nell'apposito comodino e armadi i suoi oggetti personali.
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza *è opportuno*:
  - evitare l'*affollamento* intorno al letto;
  - tenere *chiusa* la porta della propria stanza;
  - mantenere in *ordine il bagno* nel rispetto del vicino di letto;
  - non tenere *piante e fiori* nelle stanze, in quanto sono veicoli di infezione;
  - non mangiare *cibi e bevande* portati da casa: la dieta che la Casa di Cura fornisce è un aspetto della cura;
  - non *allontanarsi dalla stanza* a meno che non gli venga espressamente richiesto dalla caposala durante la visita medica; il paziente deve segnalare al reparto ogni suo spostamento;
  - allontanarsi dalla stanza di degenza esclusivamente con una *vestaglia*.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è tenuto a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura.

Inoltre è vietato:

- uscire dalla Casa di Cura durante il periodo del ricovero;
- fumare all'interno e sui terrazzi della struttura sanitaria: questo per disposizione di legge (L. 584 del 1985 art. 1) e soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- l'accesso ai reparti ai minori di dodici anni, per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini.

Pazienti e visitatori sono tenuti:

- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti.

7. Struttura

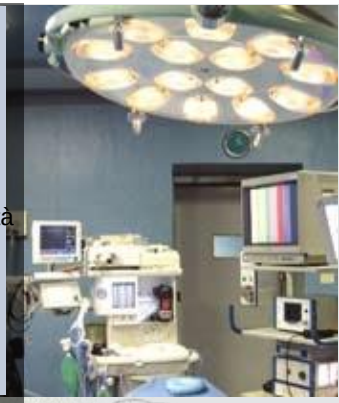
La Casa di Cura Villa Pia si compone di tre edifici collegati ed uno annesso:

- Ingresso
- Centralino
- Bar
- Accettazioni
- Ambulatori
- Studi Medici
- Emodialisi A e B
- Chirurgia Generale
- Cardiologia
- Medicina Generale
- Medicina Generale
- Uffici Direzionali
- Servizi Comuni

EDIFICIO A/ B

- Uffici Amministrativi
- Direzione Sanitaria
- Diagnostica per Immagini
- Cappella
- Camera Mortuaria
- Ostetricia e Ginecologia
- Centro di Riproduzione e Natalità
- Chirurgia Generale
- Blocco Operatorio
- Lungodegenza Post-acuzie
- Urologia

EDIFICIO A/ B



Edificio **A**

Edificio **B**

Edificio **C**

Annesso **D**

EDIFICIO C

- Laboratorio Analisi
- Chimica Clinica
- Ematologia e Coagulazione
- Microbiologia
- Immunologia
- Citoistologia

ANNESSO D

Villa Pia Fisiocenter - Fisioterapia Riabilitazione - Palestra -

8. Informazioni sulle modalità di Accesso Ricovero e Servizi forniti

8.1 Modalità di accesso al Ricovero

Dove recarsi:

1) *Ufficio Accettazione e Ricoveri* (Piano Terra)

Orario:	Dal Lunedì al Venerdì 7:30 - 20:00	
	Sabato 7:30 - 13:00	*esclusi Domenica e festivi*

Tel. 06/5390272 • fax.06/58230908
e-mail: accettazione@clinicavillapia.it

2) *Ufficio Accettazione ambulatoriali - Medical Center*

Orario:	Dal Lunedì al Venerdì 7:30 - 20:00	
	Sabato 7:30 - 13:00	*esclusi Domenica e festivi*

Tel. 06/5390220 -06/5390290
e-mail: medicalcenter@clinicavillapia.it callcenter@clinicavillapia.it

Documentazione da portare (obbligatorialmente al momento del ricovero):

- Richiesta di ricovero del medico di base o dello specialista
- Documento di identità (carta di identità, patente, passaporto)
- Codice fiscale
- I pazienti extracomunitari devono esibire il tesserino per gli stranieri temporaneamente presenti (STP)

Si raccomanda di fornire un recapito telefonico di una persona di fiducia.

8.2 Cosa portare in Casa di Cura

- Soltanto effetti personali strettamente necessari.
- Pigiami o camicie da notte, pantofole, vestaglia, articoli per l'igiene personale, asciugamani, con adeguati cambi secondo la malattia da curare o dell'intervento da effettuare.
- Esami e accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di rico-precedenti presso altre strutture, da consegnare alla caposala.

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per denaro e valori di proprietà dei pazienti.

- La Caposala di Ostetricia (06/58202592) saprà consigliare le partorienti sul corredino dei piccoli nascituri e delle neomamme.

È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente, possibili allergie e qualsiasi altra informazione si ritenga utile al fine di una pronta ed efficace definizione del programma terapeutico.

8.3 Il Ricovero ordinario e in Day Surgery

Il **Ricovero** avverrà dopo una:

- Visita specialistica ambulatoriale da effettuarsi presso la Casa di Cura con impegnativa del proprio medico curante.
- Visita specialistica privata, entrambe su prenotazione al **Medical Center**.
- Trasferimento da altro ospedale, previa valutazione del medico di guardia riguardo all'appropriatezza assistenziale.

A seguito della visita specialistica, se si riterrà necessario proseguire, il medico rilascerà un modulo da presentare in **Accettazione**, con l'indicazione del tipo di Regime Assi-

stenziale più opportuno (Ricovero Ordinario, Day Hospital, Day Surgery, APA, PAC) e le date previste per:

- il 1° Accesso di Preospedalizzazione (Ricovero ordinario)/D.S./APA: per eventuali esami, e la visita anestesiologica
- il 2° Accesso D.S./APA/Ricovero: giorno dell'intervento o del ricovero nel reparto di degenza.

- Nelle date fissate il paziente con la *Documentazione richiesta* si recherà in **Accettazione**, dove, dopo aver eseguito le pratiche amministrative, sarà accompagnato al Reparto o ai Servizi Ambulatoriali per ricevere le prestazioni sanitarie.

- I pazienti dovranno presentarsi in **Accettazione** ai seguenti orari:
  - alle 7,30 per il 1° e il 2° Accesso in D.S., le preospedalizzazioni e gli APA,
  - dopo le 12 per i Ricoveri Ordinari.

8.4 Comfort e servizi accessori

Per garantire un servizio assistenziale di qualità le stanze di degenza sono dotate di aria condizionata, di accesso a balconi e ampi terrazzi.

I pazienti possono usufruire, su richiesta e previo deposito cauzionale, di una serie di *servizi alberghieri accessori a pagamento*:

- Camera singola
- Camera singola con letto o poltrona-letto per accompagnatore
- Telefono
- Televisore e WiFi

Sono, inoltre, attivi presso la Casa di Cura i seguenti *servizi a pagamento*:

- ristoro-bar, aperto dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e dalle ore 7.00 alle ore 13.00 nei giorni festivi
- vendita giornali e riviste, presso il bar
- un servizio barbiere, parrucchiere e podologo previo appuntamento
- servizio "ospitalità"-dopo la dimissione
- servizio pasti per accompagnatori

In caso di rinuncia o rinvio dell'intervento per libera scelta del paziente, le indagini diagnostiche e le visite specialistiche effettuate nel I Accesso o in Preospedalizzazione, saranno fatturate al paziente come prestazioni ambulatoriali secondo le tariffe per privati.

8.5 Servizio pasti

I pasti sono preparati giornalmente dalla Cucina interna, secondo la carta dei menù, da personale specializzato, coordinati dal Cuoco e nel massimo rispetto del Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n. 155. Il menù di base, studiato da dietiste, viene modificato dal medico curante in relazione alla patologia del paziente.

È vietato l'uso di bibite, bevande alcoliche e ***alimenti portati da parenti o visitatori***. I pasti vengono serviti al seguente orario:

prima colazione	ore 08,00 c.a.
pranzo	ore 12,30 c.a.
cena	ore 18,30 c.a.

Su specifica richiesta il menù potrà essere rivisto in considerazione del Credo religioso del paziente.

8.6 Servizio ospitalità (dopo la dimissione)

La Casa di Cura ha istituito un Servizio di Ospitalità a pagamento che consente ai signori pazienti di attendere i loro cari usufruendo del comfort alberghiero e del pasto oltre l'orario di dimissione (vedi punto **8.11**) dalle 11.30, fino alle ore 18,00.

Il pagamento del Servizio va effettuato in Accettazione entro le 11,30 del giorno di dimissione.

8.7 Servizio di assistenza religiosa

La Casa di Cura assicura l'assistenza religiosa attraverso la presenza di un Cappellano tutti i giorni e di una cappella consacrata sempre aperta per i momenti di riflessione dei pazienti e parenti o amici degli stessi.
La Messa viene celebrata tutti i giorni.

Il cittadino di confessione religiosa non cattolica, a sua richiesta potrà essere assistito dai propri ministri di culto.

8.8 Attività di degenza

La Casa di Cura si impegna a fornire al paziente ricoverato sempre più elevati livelli di assistenza sanitaria e soggiorno:

- affidando il malato ad una equipe di medici specialisti di alta professionalità, esperienza e affidabilità,
- accelerando i tempi di attesa per l'esecuzione degli accertamenti, garantendo servizi di comfort alberghiero.

I medici nel corso della visita in reparto, stabiliscono la terapia, la dieta e gli accertamenti clinici da eseguirsi per ogni paziente.

La Coordinatrice inferm. veglia sulla qualità dell'assistenza infermieristica, organizza gli esami e le consulenze e controlla la regolare somministrazione della terapia.

Gli infermieri sono preposti all'assistenza diretta del malato, somministrano la terapia, provvedono alla corretta distribuzione del vitto e aiutano i pazienti non autosufficienti ad assumere i farmaci.

Il personale ausiliario provvede a mantenere gli ambienti di reparto puliti, in ordine e funzionali, distribuisce e ritira il vitto e supporta il personale sanitario nelle attività di reparto per quanto di sua competenza.

Il personale di riabilitazione partecipa alla cura del malato con apposita terapia.

8.9 Colloqui con il medico

Il personale medico delle unità di degenza riceve i familiari dei pazienti dopo la visita di reparto. Il paziente viene regolarmente informato sul suo stato di salute, sui possibili interventi assistenziali, sul decorso clinico. Il paziente può delegare una persona di fiducia per la raccolta delle suddette informazioni. Il Coordinatore inferm. potrà fornire indi- cazioni precise in merito.

8.10 Il consenso informato

Il cittadino ha diritto di essere informato in modo chiaro e completo su esami, cure ed eventuali interventi chirurgici cui sarà sottoposto.
Il consenso informato è obbligatorio per tutte le indagini che comportano un sia pur minimo rischio e per le trasfusioni di sangue o suoi derivati.

8.11 La dimissione

Le dimissioni sono communicate, di norma, il giorno precedente e avvengono solitamente tutte le mattine dopo la visita medica ed entro le ore **11.30**.
Al momento della dimissione al paziente verrà rilasciato un **foglio di dimissione** nel quale saranno riportati:

- gli accertamenti clinici,
- la terapia,
- la descrizione di eventuali interventi chirurgici,
- altre informazioni relative alla degenza,
- la terapia da eseguire a domicilio,
- indicazioni per effettuare eventuali controlli o medicazioni ambulatoriali.

Prima di lasciare il reparto di degenza il paziente o, in caso di sua impossibilità, un suo accompagnatore deve passare in **Accettazione** per adempiere alle pratiche amministrative di dimissione, dove gli verrà consegnata la *Dimission Card* da presentare in reparto.
Al momento della dimissione il paziente è cortesemente invitato a compilare una scheda anonima dove potrà esprimere i suoi giudizi sulla qualità dei servizi di cui ha usufruito.
Questo consentirà alla struttura di crescere e di soddisfare al meglio le esigenze di tutti i pazienti.

8.12 Richiesta e Ritiro di Certificati di degenza

A pagamento, possono essere richiesti e ritirati subito presso l'**Ufficio Accettazione e Dimissione** dal diretto interessato o da persona da questi autorizzata, munita di delega in carta semplice e documento originale del delegante e del delegato.

8.13 Iscrizione atti di nascita

Subito dopo il parto il personale ostetrico compila il Certificato di assistenza al parto; con questo documento un genitore può scegliere se richiedere l'**Iscrizione dell'Atto di nascita** presso:

- L'Accettazione amministrativa dal Lunedì al Sabato dalle 9 alle 11, previo pagamento in Accettazione,
- l'ufficio anagrafe del comune di residenza della madre.

8.14 La cartella clinica

Al momento del ricovero, sia esso ordinario che diurno o nei nuovi regimi assistenziali APA e PAC, sarà aperta una cartella clinica per ciascun malato.
In essa saranno annotate e raccolte informazioni relative a:

- le condizioni di salute e anamnestiche del malato,
- gli accertamenti,
- la terapia praticata,
- eventuali aggiornamenti,
- referti clinici e istologici,
- interventi chirurgici,
- terapia anestesiologica,
- informative ricevute coi relativi consensi.

8.15 Richiesta e Ritiro di Copie di Cartelle Cliniche

La **richiesta della copia della cartella clinica**, debitamente firmata dal medico operatore e dal direttore sanitario, *può essere effettuata solo al momento della dimissione o successivamente ad essa* presso l'**Ufficio Accettazione e Dimissione** e *dietro pagamento*; i costi e i tempi di consegna della copia della cartella clinica variano a seconda della scelta da Lei effettuata:

• copia normale	30 gg lavorativi
• copia con spedizione	30 gg lavorativi c.a.
• copia urgente	15 gg lavorativi
• copia urgente con spedizione	15 gg lavorativi c.a.

Il **ritiro della copia della cartella clinica** avviene presso l'**Ufficio Accettazione e Dimissione**, *presentando la ricevuta della richiesta e un documento di identità.*
Nel caso in cui *colui che ritira non sia il diretto interessato*, questi dovrà essere munito della ricevuta della richiesta, di delega con copia del documento del paziente e di un proprio documento di identità;

La copia della cartella clinica sarà conservata entro massimo 60 gg da quando disponibile, trascorso il termine sarà eliminata in conformità con la normativa sulla Privacy;

La Casa di Cura rimarrà depositaria del documento originale che potrà nuovamente essere richiesto dietro ulteriore pagamento.

9. Le unità funzionali

9.1 Medicina Generale

Telefono: 06/5390269 - 06/5390270
e-mail: medicina@clinicavillapia.it

Attività in regime di ricovero ordinario, day hospital, ambulatoriale

Principali patologie trattate:

- **Malattie a carico dell'apparato respiratorio**
  Bronchite cronica ostruttiva
  Malattia broncopolmonare cronica
  Asma bronchiale
  Polmonite
  Pleurite e versamento pleurico
  Neoplasie

- **Malattie dell'apparato cardiovascolare**
  Ipertensione arteriosa
  Cardiopatia ipertensiva
  Cardiopatia ischemica
  Aritmie cardiache
  Flebotrombosi

- **Malattie dell'apparato digerente, fegato e vie biliari**
  Malattia da reflusso gastro-esofageo
  Malattia peptica
  (erosione ed ulcere esofagee, gastriche e duodenale)
  Malattie infiammatorie dell'intestino
  (morbo di Crohn, colite ulcerativa, proctite…)
  Malattie funzionali dell'intestino
  (colon irritabile, gastropatie e colopatie funzionali…)
  Patologia emorroidaria
  Epatopatia croniche ed acute
  (cirrosi, epatiti, calcolosi,…)
  Neoplasie

- **Malattie del sistema nervoso**
  Vasculopatia cerebrale acute
  (ictus, attacchi ischemici transitori,…)
  Patologie cerebrali croniche e degenerative (Parkinsonismo,…)
  Alcune forme di patologie dei nervi periferici
  Sincope

- **Malattie endocrine e del metabolismo**
  Diabete Mellito
  Obesità
  Gotta
  Patologie della tiroide

- **Malattie Reumatiche ed immunoreumatiche**
  Lupus eritematoso
  Artrite reumatoide
  Vasculite (Churg-Strauss, malattia di Wegener,…)
  Sclerodermia
  Miopatie
  Varie forme di artropatia degenerativa

- **Malattie renali**
  Alterazioni dell'equilibrio idro-elettrico ed acido-base
  Calcolosi dell'apparato urinario
  Infezioni delle vie urinarie e pielonefrite
  Insufficienza renale acuta e renale cronica

- **Malattie Allergiche**

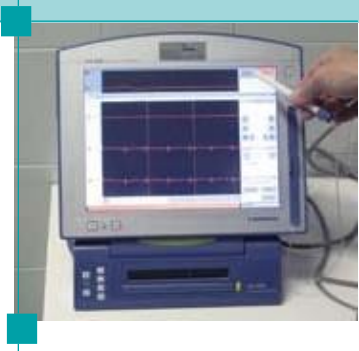
  Reazioni avverse ai farmaci
  Allergie alimentari
  Allergie al veleno degli insetti e immunoterapia specifica
  Allergie respiratorie (renite, congiuntivite, asma)
  Orticaria
  Dermatite allergica da contatto
  Anafilassi sistemica

  Day hospital Medico ad indirizzo allergologico per:
  Reazioni avverse ai farmaci
  Allergia al veleno di insetti e immunoterapia specifica

Attività ambulatoriale in convenzione - PAC (Pacchetti Ambulatoriali Complessi)

Visita di medicina generale-
medicina interna
PAC diagnostico per l'Ipertensione
PAC diagnostico per l'Anemia
PAC diagnostico per il Nodulo Tiroideo
PAC diagnostico per la perdita transitoria di coscienza
PAC per il diabete neodiagnosticato e non complicato
PAC per la broncopatia cronica ostruttiva con/senza insufficienza respiratoria
PAC per l'asma bronchiale
PAC per la gestione dello scompenso cardiaco
PAC obesità
PAC sindrome metabolica
Pac dei disturbi dell'alimentazione

9.2 Cardiologia



Telefono 06/5390263
e-mail: cardiologia@clinicavillapia.it

Attività in regime di ricovero ordinario, ambulatoriale

Principali patologie trattate:

Cardiomiopatie
Cardiopatia ischemica
Cardiopatia valvolare
Insufficienza cardiaca
Ipertensione arteriosa
Disturbi del ritmo (bradicardia, tachicardia, fibrillazione etc.)
Elettrostimolazione (esecuzione di impianti, sostituzione e follow-up di **pacemaker**)

Attività ambulatoriale in convenzione - PAC (Pacchetti Ambulatoriali Complessi)

Visita cardiologica e E.C.G.
PAC diagnostico per l'Ipertensione
PAC diagnostico per la perdita transitoria di coscienza
PAC per la gestione dello scompenso cardiaco
PAC diagnostico per il dolore toracico
PAC follow up della cardiopatia ischemica
PAC diagnosi e follow up delle aritmie cardiache

Attività ambulatoriale privata

E.C.G., E.C.G. da sforzo, E.C.G dinamico delle 24 ore, monitoraggio ambulatorio della pressione arteriosa, Ecocardiografia.

9.3 Chirurgia Generale

Telefono 06/5390271
e-mail: chirurgia@clinicavillapia.it

Attività in regime di ricovero ordinario, day surgery, ambulatoriale (APA).

- **Principali interventi eseguiti:**
  chirurgia endoscopica e laparoscopica, (quest'ultima impiegata soprattutto per la terapia della calcolosi delle vie biliari)
  chirurgia oncologica
  chirurgia del tubo digerente, dall'esofago all'ano, per patologie benigne e maligne
  chirurgia endocrina (tiroide, surreni)
  chirurgia epato-pancreatica e delle vie biliari
  chirurgia colon-proctologica
  chirurgia vascolare
  chirurgia della mammella
  chirurgia addominale
  chirurgia plastica correttiva e ricostruttiva
- **Attività ambulatoriale in convenzione - APA** (Accorpamenti Prestazioni Ambulatoriali)
  Visita chirurgica
  Tunnel carpale
  Asportazione lesione cute per patologie benigne
  Asportazione lesione cute per estese o neoplastiche
  Ministripping vene
  Asportazione Emorroidi
  Circoncisione terapeutica
- **Attività ambulatoriale privata**
  Servizio di Colonproctologia e Riabilitazione del pavimento pelvico
  Endoscopia diagnostica
- **Servizio di Anestesiologia e Rianimazione**

L'equipe di anestesiologia copre il servizio 24 ore rispondendo oltre alle necessità del blocco operatorio e del blocco parto, alle richieste degli altri reparti di degenza e servizi ambulatoriali.

9.4 Urologia

Telefono 06/5390258
e-mail: urologia@clinicavillapia.it

Attività in regime di ricovero ordinario, day hospital, ambulatoriale (APA).

- **Principali interventi eseguiti:**
  Interventi tradizionali della specialità: adenomectomia prostatica transvescicale,
  Resezione endoscopica della prostata
  Interventi per patologie neoplastiche del rene, della prostata e delle vie escretrici
  Chirurgia demolitiva vescicale in cui sono poste in atto tecniche ricostruttive con Serbatoio continente
  Interventi di chirurgia ricostruttiva dei genitali esterni e della patologia uretrale
  Interventi videoendoscopici e laserchirurgia
  Trattamento della calcolosi urinaria mediante litotritore
  Diagnosi e trattamento dell'infertilità maschile
  Trattamenti riabilitativi del piano perianale

- **Attività ambulatoriale in convenzione - APA** (Accorpamenti Prestazioni Ambulatoriali)
  Visita urologica
  Circoncisione terapeutica

- **Attività ambulatoriale privata**
  Visita specialistica urologica e andrologica
  Cateterismo uretrale e vescicole
  Dilatazione uretrale progressiva
  Riduzione incruenta parafimosi
  Urodinamica, Uroflussometria
  Cistouretrografia retrograda e minzionale,
  Urografia endovenosa,
  Rx diretta apparato urinario
  Ecografia prostatica, vescicale, peniena, scrotale

In collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma, presso la Casa di Cura è possibile donare il sangue del cordone ombelicale, contenente cellule staminali, per la ricerca e la cura di malattie onco-ematologiche.

Per informazioni rivolgersi all'accettazione o al reparto di ostetricia".

Contro l'*abbandono dei neonati*, a tutela della loro salute e di quella delle mamme, è possibile partorire in forma anonima, non riconoscere il figlio, in un ambiente protetto e riservato. La Direzione Sanitaria avvierà le procedure con gli organi competenti per la regolare adozione.

9.5 Ostetricia e Ginecologia

Telefono 06/5390259 o 06/58202592

e-mail: ostetricia.ginecologia@clinicavillapia.it

Attività in regime di ricovero ordinario, day hospital, ambulatoriale

Principali interventi ginecologici:

- **Chirurgia endoscopica ginecologica**
  laparoscopia ed isteroscopia diagnostica ed operativa per patologia ginecologica benigna
  Isteroscopia diagnostica
  Isteroscopia operativa
  Laparoscopia diagnostica
  Laparoscopia operativa
- **Chirurgia vaginale**
  prolasso genito urinario ed incontinenza urinaria
  Interventi per prolasso genitale e incontinenza urinaria (colpoisterectomia, plastica vaginale, colposospensione sec. burch, TVT, TOT, IVS …)
- **Chirurgia ginecologica e oncologica per via addominale**
  Minilaparotomia, Isterectomia, miomectomia multipla
- **Sterilizzazione tubarica volontaria:**
  Applicazione delle clips di Hulka o resezione di segmento tubarico. Mediante la tecnica endoscopica sopra descritta è possibile chiudere o sezionare le tube, in modo da interrompere l'attività riproduttiva
- **Embolizzazione dei fibromi uterini**

Principali interventi ostetrici (solo privati):

Espletamento del parto vaginale, spontaneo o indotto
Taglio cesareo, programmato o urgente
Cerchiaggio cervicale
Revisione per aborto spontaneo
Prestazione anestesiologica per il "parto indolore"

Servizi interni collegati (accreditati e / o privatl):

- **Ambulatorio accreditato:** Visita ostetrica e ginecologica
- Programma di Screening e ***Prevenzione contro il Tumore del Collo dell'utero (HPV)*** ed altre patologie inerenti
- ***Corso preparazione al parto (privato)***
- ***Esami diagnostici in gravidanza- privato*** (ecografia 4D, Morfologica, Flussimetria, Amnio- centesi, Monitoraggio, Traslucenza nucale con Duotest)
- ***Centro di Scienze della Riproduzione e della Natalità (private)***

9.6 Nido - Neonatologia (solo privato)

L'equipe di neonatologia e pediatria copre il servizio 24 ore.
Attività di assistenza al neonato normale con area per l'osservazione transizionale dei nati con complicanze.
Le vigilatrici di infanzia attendono con dedizione e dolcezza alle necessità dei piccoli ospiti. I neonati di norma riposano negli ambienti tranquilli del Nido, sotto la vigilanza del personale specializzato e vengono portati nella stanza della neomamma per l'allattamento al seno e ogni qual volta questa lo desideri. Particolare attenzione è data al supporto all'allattamento al seno e alle prime cure del bambino.

La Caposala è a disposizione per maggiore informazioni sul corredino del neonato allo 06/5390259.

Centro di Scienze della Riproduzione e della Natalità

È attivo un centro privato per la diagnosi e cura dell'infertilità di coppia, costituito da uno staff multi-disciplinare di elevato livello professionale in grado di garantire l'applicazione delle più moderne tecniche di riproduzione assistita: FIVET e ICSI.

9.7 Lungodegenza Medica Postacuzie

Telefono 06/53902146
e-mail: lungodegenza@clinicavillapia.it

Attività clinica e terapeutica

Nel Reparto vengono trattati pazienti provenienti da Unità Operative Ospedaliere per Acuti (Pronto Soccorso, Cardiologia, Medicina, Chirurgia Generale, Urologia e Ortopedia). Tali pazienti vengono seguiti nella fase di convalescenza con adeguate terapie mediche ed eventuale ulteriore diagnostica.
La Regione Lazio prevede una permanenza nel reparto per un massimo di 60 giorni, periodo entro il quale è prevista la cura e la dimissione del paziente. L'eventuale permanenza nel reparto oltre il 60° giorno, di pazienti dichiarati dimissibili dall'ASL e dal primario, non è coperta dal SSR, pertanto deve essere pagata interamente dal paziente.
Nei casi in cui, per motivi personali o familiari, il paziente non possa fare ritorno al suo domicilio, è necessario che i parenti facciano per tempo *domanda alla ASL* di appartenenza per l'eventuale inserimento nelle liste di attesa per *RSA* o *Lungodegenza*.

Principali patologie trattate:

- Malattie a carico dell'apparato respiratorio
  - Bronchiti croniche
  - Malattia polmonare cronica bronco-ostruttiva
  - Esiti di malattie polmonari
  - Neoplasie

- Malattie dell'apparato cardiovascolare
  - Cardiopatia sclerotica
  - Cardiopatia ischemica
  - Arteriopatia sclero-ostruttiva mono o polidistrettuale
  - Insufficienza venosa periferica

- Malattie dell'apparato digerente e del ricambio
  - Epatopatie, gastroduodenopatie, colonpatie
  - Diabete mellito
  - Insufficienza renale cronica
  - Neoplasie

- Malattie del sistema nervoso
  - Vasculopatia cerebrale sclerotica
  - Polineuropatie
  - Sindrome ansioso depressiva con somatizzazioni
  - Demenze senile
  - Demenza di Alzheimer
  - Morbo di Parkinson

- Malattie metaboliche
  - Diabete Mellito
  - Obesità
  - Magrezza

- Malattie da prolungato allettamento
  - Lesioni da decubito
  - Ipotrofie muscolari
  - Riabilitazione fisica
  - Rieducazione motoria
  - Terapie fisioterapiche
  - Palestra per rieducazione alla deambulazione

10.1 Servizio di Emodialisi Ambulatoriale Accreditato

Il reparto di emodialisi è suddiviso in **due centri** (centro A e centro B) per complessivi 34 posti di dialisi. Il reparto è attivo mattina e pomeriggio per sei giorni settimanali (domenica esclusa).

Centro **A**
e-mail: dialisia@clinicavillapia.it
Telefono: 06/5390264

Centro **B**
e-mail: dialisib@clinicavillapia.it
Telefono: 06/5390264

I locali, ristrutturati secondo le rigorose normative vigenti nella Regione Lazio, sono posti al primo piano e affacciano sul verde del giardino. Le stanze sono di tre o quattro posti al massimo per rendere il locale più intimo. Adiacenti le stanze ci sono gli spogliatoi con i bagni annessi.
Ogni centro ha un settore di 2 posti letto adibito ai pazienti HbsAg positivi.

Il reparto è dotato di:

- Apparecchiature di ultima generazione, rigorosamente a norma, prodotte da ditte di sicura affidabilità (Hospal e Gambro), munite di moderni sistemi di controllo.
- Unmodernoimpiantodibi-osmosiinversadella Demaco-Culliganperlapreparazione dell'acqua.
- Attrezzature di rianimazione.

La tecnica di dialisi extracorporea, il tipo di filtro e di bagno vengono scelti per ciascun paziente in rapporto con le condizioni cliniche.
In caso di necessità e urgenza il reparto di emodialisi si può valere del laboratorio di analisi cliniche interno, dei reparti di degenza e delle competenze degli specialisti della Casa di Cura.

A disposizione dei Signori pazienti:

- *Servizio di Fisioterapia*
- *Un servizio pulmino* da e per il proprio domicilio.
- *Un servizio bar e riviste*
- *Servizio wifi gratuito*

Trattamenti emodialitici (in regime ambulatoriale):

- Bicarbonato HD
- Dialisi standard
- Emodiafiltrazione
- AFB (acete free biofiltration)
- HDE on line

All'interno della Casa di Cura opera una equipe di medici specialisti in grado di affrontare tutta la chirurgia per l'accesso vascolare all'emodialisi (Fistole arterovenose, Cateteri venosi centrali).

All'interno dell'Ambulatorio Nefrologico si erogano le seguenti prestazioni:

- PAC diagnostico per l'Ipertensione, **in convenzione**;
- PAC diagnostico per l'Anemia, **in convenzione**;
- cura delle nefropatie per la prevenzione del trattamento dialitico, **privatamente**;

10.2 Laboratorio Analisi e Servizio di Istologia Accreditato

e-mail: istologia@clinicavillapia.it e labanalisi@clinicavillapia.it
Telefono: 06/5390261 o 06/5344122

Orario:	Dal Lunedì al Venerdì 7:30 - 13:00	
	Sabato 7:30 - 13:00	*esclusi Domenica e festivi*

L'attività di Patologia Clinica è in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Il servizio è rivolto:

- ai pazienti interni della Casa di Cura
- ai pazienti esterni ambulatoriali **sia in convenzione che privatamente**.

Le analisi di Laboratorio *non richiedono prenotazioni* è sufficiente presentarsi al **Medical Center**:

- a digiuno (a seconda del tipo di analisi)
- con l'impegnativa del medico di base, per gli esami in convenzione;
- la richiesta dello specialista per gli esami privati;
- dalle ore 07,30 alle ore 10,00, dal lunedì al sabato.
- dopo le 10,00 per appuntamento.

I **referti** possono essere ritirati in Direzione Sanitaria / **Accettazione**

- Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 11:00- 15:00 alle 16:00
- Il sabato dalle 7,30 alle 13:00 (per i casi di urgenza)

Il Laboratorio svolge **attività di Service per gli esami di Istologia.**

Il Laboratorio Analisi è in grado di fornire, in tempi brevi al paziente, i referti su ogni tipo di analisi necessaria al medico per effettuare:

- prevenzione;
- diagnosi accurate;
- interventi mirati;
- monitoraggio della terapia e del decorso della malattia.

Esami eseguiti:

- Esami emato-chimici
- Indagini ormonali
- Dosaggio HIV
- Immunologia
- Batteriologia
- Test per la fertilità, gravidanza, menopausa
- Markers Epatite (A - B - C - D)
- Markers Tumorali
- Spermiogramma
- Studio del metabolismo osseo per valutazione dell'osteoporosi
- Autoimmunità
- Test allergologici
- Coagulazione
- Citoistopatologia (pap test, biopsie,..)
- Virologia e Genetica

Si eseguono prelievi a domicilio.

"In applicazione della **Legge Finanziaria Nazionale** n.296/06 cm.796 lett. R, qualora **il referto non venga ritirato entro 30 giorni** dalla sua disponibilità, **il cittadino**, che ha ricevuto la prestazione a carico del SSN sia in esenzione che pagando il ticket, **dovrà corrispondere il costo della prestazione** decurtata dell'eventuale ticket già pagato".

10.3 Servizio di Diagnostica per Immagini- Radiologia tradizionale, TC e RM

e-mail: radiologia@clinicavillapia.it tc.risonanza@clinicavillapia.it
Telefono: 06/5390252 -06/5390290

Il servizio è attivo tutti i giorni feriali dalle **ore 08,00 alle ore 19,30** ed è rivolto:
- ai pazienti interni della Casa di Cura
- ai pazienti esterni ambulatoriali **sia in convenzione** (Radiologia tradizionale) **che privatamente** (Tc-RM, ecografia e mammografia).

L'orario suddetto può subire modifiche per emergenze di servizio.

È necessario *prenotare gli esami radiologici* presso il **Medical Center 06/5390290**, e ivi presentarsi:
- con l'impegnativa del medico di base, per gli esami in convenzione;
- la richiesta dello specialista per gli esami privati;
- per gli esami con mezzo di contrasto bisognerà seguire una preparazione, che verrà comunicata al momento della prenotazione.

I referti possono essere ritirati al Servizio di Radiologia:
- Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dale 15:00 alle 19:00
- il sabato dalle 9:00 alle 13:00.

In applicazione della **Legge Finanziaria Nazionale** n.296/06 cm.796 lett. R, qualora **il referto non venga ritirato entro 30 giorni** dalla sua disponibilità, **il cittadino**, che ha ricevuto la prestazione a carico del SSN sia in esenzione che pagando il ticket, **dovrà corrispondere il costo della prestazione** decurtata dell'eventuale ticket già pagato.

Esami eseguiti:
- Diagnostica radiologica tradizionale *(in convenzione e privatamente)*;
- diagnostica radiologica tradizionale **contrastografica urologica, ginecologica e gastroenterologica** *(in convenzione e privatamente)*;
- ortopantomografia *(in convenzione e privatamente)*;
- **Esami Tc** (64 strati) e **Risonanza Magnetica** 1,5 tesla (*privatamente)*
- **esami ecografici** - anche quadrimensionali *(privatamente)*;
- studio dell'età ossea (privatamente);
- rx della rachide lombosacrale *con valutazione della morfometria vertebrale* (in convenzione e privatamente).

10.4 Fisiocenter

e-mail: fisioterapia@clinicavillapia.it
Telefono: 06.5390223 / 06.53902

Orario: Dal Lunedì al Venerdì 9:00 - 13:00

esclusi Domenica e festivi

Il Centro Ambulatoriale di Fisioterapia eroga prestazioni per pazienti esterni, alcune anche in regime di Accreditamento, e per pazienti interni. La **Fisioterapia** è situata in piacevoli e ampi locali.
La palestra, aereosa, luminosa e climatizzata, è dotata di macchinari della Technogym. I camerini, individuali, climatizzati, confortevoli e dotati di moderne attrezzature, garantiscono lo svolgimento personalizzato del trattamento.
L'attività del Centro è coordinata dal medico fisiatra che dopo una visita specialistica definisce un programma riabilitativo atto al recupero funzionale della attività motoria lesa da menomazioni e disabilità recuperabili. Nel centro si svolgono tutte le attività inerenti al recupero funzionale, dovuto al semplice trauma (distorsioni, strappi muscolari, fratture), alle sindromi dolorose (cervicalgia, lombalgia, contratture) ed a quelle croniche (gonalgia, artrosi, osteoporosi non grave).

Terapie erogate:

- Diodinamica
- Elettromiografia
- Elettrostimolazioni
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Radarterapia
- T.E.N.S.
- Ultrasonoterapia
- Massaggi:
  - Linfodrenaggio (per problemi di circolazione e linfatici)
  - Massoterapia (per le contratture muscolari)
  - Rilassanti
- Rieducazione motoria individuale e di gruppo
- Rieducazione posturale globale

10.5 Attività Ambulatoriali accreditate e private

I pazienti possono accedere ai diversi servizi ambulatoriali attraverso la prenotazione presso il **Callcenter 06/5390290**

Sono presenti le seguenti branche specialistiche:

- Angiologia*
- Cardiologia*
- Chirurgia Colonproctologica*
- Chirurgia Generale*
- Chirurgia plastica e ricostruttiva*
- Dermatologia*
- Fisiatria*
- Gastroenterologia*
- Medicina interna*
- Oculistica*
- Ortopedia*
- Ostetricia e Ginecologia*
- Otorinolaringoiatria*
- Pediatria*
- Reumatologia*
- Urologia*

**: Tali branche sono accreditate con il SSN e alcune prestazioni possono essere erogate con impegnativa del MMG nei limiti dei Budget regionali*

Prestazioni diagnostiche e ambulatoriali:

- E.C.G*, E.C.G. da sforzo, E.C.G. dinamico delle 24 ore
- Monitoraggio ambulatorio della pressione arteriosa
- Controllo Pace-maker
- Ecocardiografia
- Ecocolordoppler vascolare
- Ecografia diagnostica
- Ecografia morfologica, flussimetria
- Monitoraggio della Gravidanza
- Amniocentesi, Traslucenza nucale con Duotest
- Colposcopia
- Studio e terapia dell'infertilità di coppia
- **Endoscopia diagnostica e interventistica**
- Servizio di istologia estemporanea
- Breath test (Helicobacter Pilori - Celiachia)
- TEST intolleranza al lattosio
- Mammografia (a basso dosaggio)
- Telecranio
- Ortopanoramica
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Manometria
- Urodinamica e Uroflussometria
- Ultrasuonoterapia della Calcolosi Urinaria
- Esame audiometrico e vestibolare, Impedenzometria
- Corsi di preparazione al parto con Assistenza medica psicologica, ostetrica, pediatrica, anestesiologica
- Terapie infusionali (flebo)
- Somministrazione di Vaccini

La legge sulla privacy

La legge 31/12/96, n. 675 (Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) e il D. L.vo del 09/05/97, n. 123 (Disposizioni correttive ed integrative della legge 675/96) prevedono che siano adottate delle misure a tutela dei dati personali rilasciati dai pazienti.
I suddetti dati serviranno per rilevare lo stato attuale di salute, per la corretta compilazione della cartella clinica, per fini amministrativi e saranno custoditi in archivio. Essi saranno comunicati, secondo le norme vigenti, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alla Agenzia delle Entrate e, se richiesto all'Autorità Giudiziaria.

11. Tutela del paziente

11.1 Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha le seguenti finalità:

- Rilevare sistematicamente i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.
- Proporre adeguamenti e interventi correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture nonché la semplificazione dei linguaggi e l'aggiornamento delle modalità con cui l'amministrazione si propone all'utenza.
- Garantire la tutela dei pazienti "fragili".

URP
Ufficio relazioni con il pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico definisce accordi con associazioni di volontariato per supportare il processo assistenziale.

E-mail:
urp@clinicavillapia.it
Tel. 06/5390227

Orario:
martedì e venerdì
dalle 12,00 alle 13,00

11.2 Gestione dei reclami e dei suggerimenti

La Casa di Cura Villa Pia gestisce eventuali suggerimenti e reclami provenienti dagli utenti mediante apposita procedura interna.

- Gli utenti, parenti, Organismi di volontariato o di Tutela dei diritti possono presentare osservazioni, reclami, segnalazioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.
- Gli utenti possono esercitare questo diritto mediante una lettera in carta semplice, una segnalazione telefonica o mediante un colloquio presso l'ufficio URP.
- Tutti i reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza del comportamento lesivo dei propri diritti.
- Tutte le osservazioni e i reclami arrivano all'ufficio URP, dove il responsabile URP provvede ad effettuare i dovuti accertamenti, convocando i Responsabili dei servizi interessati ed eventualmente informando la Direzione Sanitaria, al fine di stabilire le azioni necessarie alla risoluzione del disservizio.

11.3 Verifica degli impegni

L’accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dalla Direzione Sanitaria e sono volte a valutare la Conformità e l’applicazione del Sistema Qualità.

12. Obiettivi e standard di qualità

La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti; non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzia al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Villa Pia ha come obiettivo fornire assistenza assicurando **qualità, efficienza ed efficacia** delle cure prestate. Il primo orientamento è **la soddisfazione delle necessità del malato**, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale **La Casa di Cura Villa Pia ha definito i propri fattori e indicatori standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:**

- Informazione e privacy:
  - **Riconoscibilità** di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo e divisa differenziata a seconda del ruolo ricoperto;
  - **Accurata comunicazione** dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
  - **Partecipazione informata** del degente alle cure fornite;
  - Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

- Tempestività
  - **Velocità** di servizio,
  - **Brevità** delle liste e file d'attesa,
  - **Puntualità**,
  - **Regolarità** (rispetto dei programmi prefissati e comunicati).

- Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza.

- Aspetti legati alla struttura fisica, tecnologica e impiantistica.

- Il comfort e la pulizia delle strutture e dei servizi.

- Aspetti legati alle relazioni sociali ed umane:
  - la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento,
  - la capacità di rassicurazione,
  - la cortesia e il rispetto della dignità.

13. Orario di visita ai degenti:

■ Ostetricia - ginecologia	dalle ore 10.00 dalle ore 17.00	alle ore 11.00 alle ore 19.00
■ Medicina - Cardiologia	dalle ore 12.00 dalle ore 17.00	alle ore 13.00 alle ore 19.00
■ Urologia - Chirurgia	dalle ore 11.00 dalle ore 17.00	alle ore 13.00 alle ore 19.00
■ Lungodegenza Postacuzie	dalle ore 11.00 dalle ore 16.30	alle ore 13.00 alle ore 19.00

È vietato l'ingresso ai minori di 12 anni.
I familiari **devono rispettare l'organizzazione** e gli orari di visita stabiliti dal reparto.
Il personale di reparto si riserva la facoltà di allontanare chiunque col proprio comportamento rechi disturbo ai pazienti e all'attività di reparto.
Per esigenze di servizio gli orari sopra indicati potranno subire variazioni
Non è consentito sostare fuori il blocco operatorio.
Non è consentito allontanarsi dal reparto.
Non è consentito fumare in tutta la struttura dentro e fuori

14. Come raggiungere la struttura

L'entrata principale della Casa di Cura Villa Pia è situata in Via Ramazzini, 93.
Una seconda entrata si trova in via Folco Portinari, 5 (strada a senso unico in direzione di via Ramazzini).

Ingresso e parcheggio per disabili e ambulanze in via Folco Portinari, 5A

La casa di Cura è ubicata nella zona di Monteverde ed è facilmente raggiungibile dagli autobus 8-228-710-719-773-774-786-791.

Inoltre è collegata a:

- la stazione ferroviaria di Roma Termini con l'autobus H.
- la stazione ferroviaria di Roma Trastevere con gli autobus 228-710-719-773-774-786.
- l'aeroporto di Fiumicino con il trenino per la stazione di Roma Trastevere.

Ingresso con automobile e ciclomotore nel parcheggio.
È consentito parcheggiare ai pazienti, ai visitatori e al personale della struttura.

3ª copertina

2ª copertina

Gentile Ospite,

Nel darLe il benvenuto in questa struttura ci sembra utile fornire alcune indicazioni di carattere generale.

Ci auguriamo che le informazioni riportate in quest'opuscolo possano esserle utili nel periodo del Suo soggiorno nella casa di cura.

Il personale è comunque a sua disposizione perle eventuali informazioni o chiarimenti e non esiti ad interpellarlo in caso di bisogno.

Le assicuriamo l'impegno professionale ed umano dei nostri operatori perchè Lei possa ritornare il più presto possibile ed in buone condizioni nella Sua famiglia e nella società.

Ci adopereremo, in ogni modo, per non farLa sentire in un ambiente estraneo e manifestarLe la nostra solidarietà.

La ringraziamo per averci scelto e Le auguriamo una pronta guarigione.

La Direzione Generale

Casa di cura VillaPia

Centralino:	Tel. 06.58202242/3/4/5 o 06.5390201
	Fax 06.58230908
Accettazione:	Tel. 06.5390272
Medical Center:	Tel. 06. 06.5390220-5390290
Laboratorio Analisi:	Tel. 06.5344122
Villa Pia - Fisiocenter:	Tel. 06.58201016
Radiologia:	Tel. 06.5390252
Emodialisi:	Tel. 06.5390264
URP:	Tel. 06.5390227 Fax 06.58230908
Cardiologia:	Tel. 06.5390263
Chirurgia:	Tel. 06.5390271
Lungodegenza Medica Postacuzie:	Tel. 06.5390286 o 06.53902146
Ostetricia e Ginecologia:	Tel. 06.58202592 o 06.5390259
Medicina:	Tel. 06.5390269/70
Urologia:	Tel. 06.5390258/06-5390271

www.clinicavillapia.it **info@clinicavillapia.it**

Casa di cura VillaPia

Casa di cura Villa Pia

Carta dei **servizi**