



Villa Rosa
centro medico

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2024 Ed. 3 Rev.02

INDICE

La Carta dei Servizi

1 PRESENTAZIONE DI VILLA ROSA - MISSION E VISION

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

3 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

3.2 LA STRUTTURA

3.3 IL PERSONALE

3.4 I SERVIZI

4 MODALITÀ D'ACCESSO

5 STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

6 TUTELA E VERIFICA

7 INFORMAZIONI UTILI

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento pensato e realizzato dalla Direzione e dal personale del Centro Medico Villa Rosa per i propri Utenti e per tutti coloro che desiderano conoscere i servizi e le potenzialità della nostra organizzazione.

L'obiettivo principale di questo documento è quello di favorire l'accoglienza e il dialogo con gli Utenti, affinché si possa instaurare un rapporto basato sulla fiducia che permetta loro di affidarsi serenamente e consapevolmente alle nostre cure.

All'interno della Carta dei Servizi sono elencate tutte le prestazioni offerte dal Centro Medico Villa Rosa, è descritta chiaramente l'organizzazione della struttura, le modalità per accedervi, ma soprattutto sono espressi i valori e i principi che sono a fondamento del nostro operato.

Questo rappresenta il nostro impegno a mantenere e migliorare costantemente la qualità dei servizi e a tutelare il diritto alla salute dei nostri Pazienti, ai quali saremo grati se vorranno fornirci riscontro sull'esperienza avuta presso Villa Rosa.

La Direzione

1. PRESENTAZIONE DI VILLA ROSA - MISSION E VISION

Il Centro Medico Villa Rosa è una struttura sanitaria specializzata in diversi ambiti, punto di riferimento per la diagnosi, cura e benessere della Persona. Sin dalla sua fondazione nel 2003, Villa Rosa ha quale **mission** la cura e il benessere psico-fisico della persona, attraverso l'erogazione di servizi medico-diagnostici altamente qualificati. Dal 2021 la Direzione Aziendale, coadiuvata dall'equipe di medici e professionisti specializzati, ha ampliato l'offerta dei servizi diagnostico-terapeutici a nuove specializzazioni, affinché la complessità delle cure prestate possa restituire ai Pazienti benessere fisico e mentale.

La **vision** dell'organizzazione è orientata all'eccellenza: Villa Rosa mira ad andare oltre il trattamento delle malattie, attraverso lo studio e la ricerca di percorsi sempre più specifici, per essere riferimento sicuro e affidabile per la diagnosi e cura nel territorio abruzzese.

Oggi il Centro Medico Villa Rosa è una struttura sanitaria polifunzionale autorizzata ai sensi della L.R. 32/2007 all'esercizio delle attività per Ambulatori di Specialistica Medica, Riabilitazione, Diagnostica per Immagini, Centro di Medicina delle Sport di primo livello e per il servizio Dialisi; per quest'ultimo è anche accreditata e certificata ISO 9001; pertanto è possibile fruire del servizio dialisi in convenzione per quattordici posti letto.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico Villa Rosa assicura un elevato livello qualitativo sia delle prestazioni erogate, sia delle relazioni umane, attenendosi costantemente a principi fondamentali ai quali tutto il personale si ispira.

Eguaglianza

Ciascun Paziente ha diritto a ricevere attenzioni e cure mediche appropriate senza alcuna discriminazione di sesso, religione, razza, provenienza e condizione sociale.

Imparzialità

Nell'erogazione dei servizi verso il Paziente, tutto il personale si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'erogazione delle prestazioni deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, saranno adottate tutte le misure volte ad apportare il minor disagio possibile per l'Utente.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di scegliere liberamente di fruire delle prestazioni, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

Partecipazione

L'Utente ha la possibilità di esprimere le proprie valutazioni sulla qualità delle prestazioni erogate e presentare reclami o suggerimenti utili all'organizzazione ai fini del miglioramento continuo. L'Utente ha diritto di accedere in qualsiasi momento alle informazioni che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia

Le prestazioni e i servizi del Centro Medico devono essere erogati al fine di soddisfare i bisogni dei Pazienti, secondo elevati standard di qualità, ottimizzando le risorse, riducendo le inefficienze e monitorando i risultati.

3. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

3.1 LA STRUTTURA

Il Centro Medico Villa Rosa è una struttura sanitaria perfettamente integrata nel territorio, facilmente raggiungibile e piacevolmente fruibile.

A seguito di un'importante ristrutturazione, il Centro si è trasferito nel 2021 presso il nuovo stabile di Tortoreto. La pianta dell'intero Centro si sviluppa su una superficie di circa duemila metri quadri.

Al piano terra, varcato l'ingresso principale, ad accogliere gli Utenti, c'è un'ampia e luminosa sala d'attesa con la Reception dotata di postazioni per la richiesta di informazioni e l'accesso ai servizi. Allo stesso piano si trovano due aree specialistiche:

Area per la **RADIOLOGIA** dotata di:

- sala Radiografica Digitale multidisciplinare, per esami di radiologia tradizionale, ortopantomografia e cone beam ct.
- sala per Mammografia Digitale con Tomosintesi 3D
- sala Ecografica multidisciplinare
- sala Anamnesi
- sala Refertazione con doppia postazione

Area per la **DIALISI** dotata di:

- sala controllo
- tre stanze per il trattamento dialitico con 22 posti letto in totale muniti di altrettanti apparecchi televisivi con impianto bluetooth, tutte dotate di rete wi-fi
- due sale contumaciali
- ambulatorio medico
- spogliatoi per gli Utenti e per il Personale
- sala ristoro
- locale per l'impianto di osmosi
- deposito materiale dialisi
- deposito ausili medici
- locali separati per biancheria pulita e per biancheria sporca

Per accedere al piano superiore, oltre alle scale, sono disponibili per gli Utenti due ascensori.

Al primo piano si trovano due aree specialistiche:

Area per la **FISIOKINESITERAPIA** dotata di:

- Reception e sala d'attesa
- Ambulatori
- ampia palestra attrezzata
- 7 box per la terapia manuale e strumentale
- spogliatoi

Area per gli **AMBULATORI SPECIALISTICI** dotata di:

- Reception e sala d'attesa
- sei ambulatori per le visite

Ufficio direzionale e amministrativo.

Gli ambienti sono a misura d'uomo, estremamente confortevoli, pensati per trasmettere sensazioni di calore, accoglienza e discrezione. Ciascun locale è climatizzato e sanificato. Sono a disposizione degli Utenti dispenser per la sanificazione delle mani. I servizi igienici, anche assistiti, sono disponibili presso ciascuna area. Le sale, gli ambulatori e gli ambienti del Centro sono facilmente raggiungibili da tutti gli Utenti, grazie alle indicazioni presenti in ogni piano e all'abbattimento delle barriere architettoniche. I locali dedicati alle terapie garantiscono il rispetto delle privacy, prevedendo, ove necessario annesso spogliatoio.

La struttura è dotata di **comfort** pensati per rendere agevole la permanenza del Paziente:

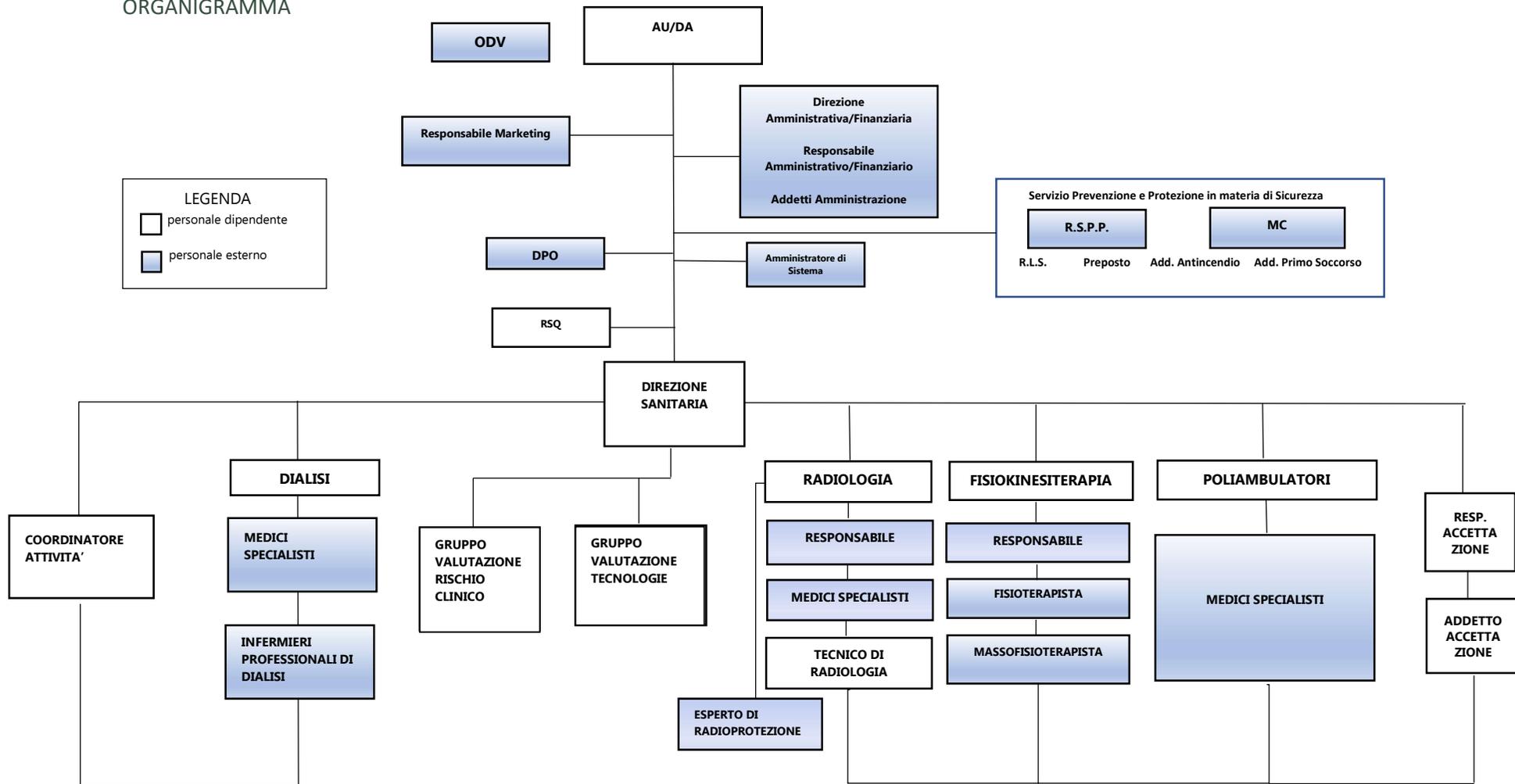
- Parcheggio esterno riservato agli utenti
- TV con impianto bluetooth per ciascun letto dei pazienti in dialisi
- Wi Fi
- Aria condizionata in ogni ambiente
- Sedute ergonomiche per l'attesa

3.2 IL PERSONALE

Il Centro Medico Villa Rosa si avvale di un'equipe di medici e terapisti di elevata professionalità e di personale tecnico, amministrativo e di accoglienza estremamente competente. Tutti possiedono i titoli adeguati per la professione esercitata. La Direzione promuove la crescita professionale, culturale e umana dei propri collaboratori attraverso percorsi di formazione continua e favorisce l'interconnessione delle competenze tramite il confronto e la ricerca condivisa. La Direzione è convinta che alla base dell'eccellenza delle prestazioni erogate vi sia l'aggiornamento continuo, la flessibilità organizzativa e la condivisione delle conoscenze e dei valori.

Ciascun operatore lavora al servizio dell'Utente, considerandolo nella sua unitarietà psico-fisica e adeguando le terapie alle reali esigenze della persona.

ORGANIGRAMMA



Ed. 2 Rev. 6 del 15/01/2024

3.3 I SERVIZI

Il Centro Medico Villa Rosa offre prestazioni mediche che coniugano i continui progressi tecnologici e scientifici con la salute del Paziente. I macchinari per le terapie sono costantemente monitorati e mantenuti, affinché siano efficaci e a norma di legge; essi sono supportati da un efficiente sistema informatico per la gestione dati e il perseguimento di diagnosi corrette. La Direzione e il Personale Medico sono costantemente informati sulla evoluzione tecnologica e valutano periodicamente l'acquisto di nuove apparecchiature per rendere sempre più efficaci e utili le terapie.

DIALISI

- **SERVIZI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)**

- Trattamento emodialitico

Le seguenti prestazioni sono erogate in convenzione per i Pazienti che sono già in trattamento emodialitico:

- Visita specialistica Nefrologica
- Visite ambulatoriali nefrologiche per pazienti in terapia conservativa (pre-dialisi)
- Assistenza al percorso di inserimento alla lista di trapianto di rene e consulenze post-trapianto
- Impedenziometria
- Emogasanalisi

- **SERVIZI IN REGIME PRIVATO**

I pazienti italiani o stranieri possono accedere ai servizi di Dialisi in regime privato anche con polizza assicurativa.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, FISIOKINESITERAPIA, AMBULATORI DI SPECIALISTICA MEDICA, CENTRO DI MEDICINA DELLO SPORT

- **SERVIZI IN REGIME PRIVATO**

Le tariffe per i servizi sono disponibili in accettazione. I pazienti italiani o stranieri possono accedere ai servizi diagnostico-terapeutici anche con polizza sanitaria di compagnie assicurative convenzionate con il Centro.

- **VISITE SPECIALISTICHE**

Cardiologia

- Visita specialistica cardiologica
- Visita cardiologica di controllo
- Elettrocardiogramma
- Ecocolordoppler cardiaco
- Ecografia cardiaca

Chirurgia - Flebologia

- Visita Flebologica con Ecodoppler
- Trattamento Capillari e Varici con Scleroterapia
- Trattamento Capillari e Varici con Scleroterapia e Laser
- Trattamento delle Safene con Schiuma Ecoguidata

Chirurgia Vascolare

- Visita Vascolare + Ecodoppler
- Ecodoppler Aorta addominale
- Ecodoppler Arterioso Arti inferiori/superiori
- Ecodoppler Venoso Arti inferiori/superiori
- Ecodoppler Carotidi

Dermatologia

- Visita Dermatologica
- Visita dermatologica con mappatura dei nevi con dermatoscopia
- Visita dermatologica pediatrica
- Visita dermatologica oncologica
- Visita tricologica con esame tricologico del capello
- Visita venereologica
- Visita dermatologica estetica

Diabetologia

- Visita diabetologica

Endocrinologia

- Visita Endocrinologica
- Agoaspirato Tiroideo in Eco assistenza
- Ecografia del collo
- Ecografia della tiroide
- Ecografia dei linfonodi

Fisiatria

- Visita Fisiatrica
- Visita Fisiatrica di Controllo
- Valutazione morfostrutturale e funzionale in età evolutiva
- Mesoterapia antalgica
- Proloterapia biostimolante
- Infiltrazione con corticosteroideo
- Infiltrazione con corticosteroideo in eco assistenza
- Infiltrazione con acido ialuronico
- Infiltrazione con acido ialuronico in eco assistenza

Ginecologia

- Visita Ginecologica
- Ecografia: ginecologica, transvaginale, pelvica, ovarica, ostetrica 1°-3° trimestre
- Visita Ostetrica

Nefrologia

- Visita Nefrologica

Neurochirurgia

- Visita Neurochirurgica – Prima Visita
- Visita Neurochirurgica – Controllo

Nutrizione

- Visita Nutrizionale con impedenzometria
- Visita nutrizionale di controllo

Ortopedia

- Visita ortopedica specialistica in chirurgia artroscopica e protesica
- Visita ortopedica di controllo
- Ortopedia Infiltrativa

Osteopatia

- Mobilizzazione articolare
- Manipolazione dei tessuti profondi, connettivo e miofasciale
- Trattamento per dorsalgia, lombalgia, cervicalgia
- Massaggi rilassanti, decontratturanti, pre-gara, post-gara
- Ginnastica posturale con metodo Mezieres e isometria per scoliosi

- Manipolazione cranio-sacrale
- Manipolazione viscerale

Otorinolaringoiatria

- Visita Otorinolaringoiatra Completa
- Esame audiometrico

Pediatria

- Visita Pediatrica
- Valutazione nutrizionale pediatrica
- Valutazione Endocrinologica pediatrica
- Ecografie pediatriche e neonatali

Pneumologia

- Visita specialistica pneumologica
- Visita pneumologica di controllo
- Spirometria semplice

Psicoterapia

- Percorsi di Psicoterapia individuale, di coppia, familiare

Urologia

- Visita specialistica urologica
- Uroflussometria
- Check up urologico
- Ecografia: reni, vescica, prostata sopra pubica, prostata trans rettale, scrotale

▪ DIALISI

- Terapia dialitica o Trattamento emodialitico
- Assistenza al percorso di inserimento alla lista di trapianto di rene e consulenze post-trapianto
- Impedenziometria
- Emogasanalisi

▪ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiografia
- Opt (Ortopantomografia)

- TC Cone Beam 3D
- Ecografia
- Mammografia bilaterale
- Mammografia bilaterale con tomosintesi 3D

- **FISIOKINESITERAPIA**
- Valutazione/controllo fisioterapico
- Trattamenti di prevenzione e di mantenimento
- Terapia manuale
- Linfodrenaggio manuale
- Terapia strumentale
- Terapia vibratoria focalizzata (evm)
- Care Therapy
- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Elettroterapia
- Ultrasuonoterapia
- Onde d'urto
- Riabilitazione posturale
- Massoterapia
- Esercizio terapeutico
- Rieducazione posturale globale
- Rieducazione funzionale e neuromotoria
- Bendaggio e kinesiotaping

Medicina dello sport

- Idoneità sportiva agonistica
- Idoneità sportiva non agonistica
- Test da sforzo

4. MODALITÀ D'ACCESSO

INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI E LISTA D'ATTESA

VISITE, ESAMI E TERAPIE

Per informazioni, per prenotare visite, esami e terapie è possibile rivolgersi all'accettazione di Villa Rosa dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 19:00, recandosi di persona presso il Centro Medico, chiamando il numero fisso 0861 1853400 oppure il 3204982462. La prenotazione verrà confermata telefonicamente e

tramite l'invio di un SMS all'Utente. La stessa prenotazione verrà ricordata al paziente con un invio automatico di un sms 24 ore prima.

Il giorno dell'appuntamento, prima di accedere ai servizi prenotati, l'Utente dovrà consegnare in accettazione la prescrizione medica (per gli esami strumentali che la esigono), mostrare la tessera sanitaria e sottoscrivere il *modulo privacy* per presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali. Durante i periodi di emergenza sanitaria è richiesto il tampone per Covid eseguito entro le 48/72 h precedenti.

In caso di esami di diagnostica o terapie, il Paziente sarà informato sugli aspetti clinici e le terapie a cui verrà sottoposto e dovrà quindi firmare il *modulo per il Consenso Informato*.

Il ritiro dei referti potrà avvenire in due modi:

- ritiro referto subito dopo la refertazione dell'esame ovvero nei giorni successivi, anche tramite *delega* il cui modulo è consegnato all'utente in fase di accettazione;
- ritiro referto on-line su piattaforma dedicata.

Il pagamento dei servizi prenotati avverrà al momento dell'accettazione e potrà essere effettuato in contanti oppure con POS, carta di credito (VISA, MAESTRO, POSTEPAY), bonifico bancario.

DIALISI

Per informazioni, per prenotare una visita presso il Centro Medico Villa Rosa è possibile chiamare il numero 0861 757004 o inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica dialisi@cmvillarosa.it, a cui il personale risponderà prontamente. La richiesta per il trattamento dialitico può essere inviata direttamente dal Paziente o tramite l'ospedale di provenienza, compilando l'apposito *modulo di richiesta al trattamento emodialitico* che viene inviato tramite e-mail.

Dopo aver raccolto le richieste e verificato le disponibilità, la Coordinatrice redigerà un piano dei turni in base alla lista d'attesa e invierà la conferma dei giorni e dell'orario delle prestazioni, la richiesta degli ultimi esami ematici eseguiti (compresi markers dell'epatite), le modalità dialitiche e specifica diaria dell'ultima dialisi. Comunicherà altresì le modalità di pagamento per gli Utenti residenti all'estero, l'elenco delle terapie domiciliari e il quantitativo farmaci corrispondenti, da assumere durante il periodo vacanza.

La **lista di attesa** normalmente è compilata tenendo conto dell'ordine temporale/progressivo della richiesta

dell'Utente; ove necessario, saranno applicati anche i seguenti criteri di priorità:

- periodo di permanenza del richiedente;
- storia anamnestica del richiedente (per esigenze cliniche particolari).

Per i mesi di giugno, luglio e agosto è consigliabile inoltrare la domanda nei mesi di gennaio e febbraio.

Il paziente, prima del trattamento dialitico, dovrà fornire la seguente **documentazione**:

- **copia della tessera sanitaria**
- **copia della tessera esenzione**
- **impegnativa del Medico Curante**
- **Tampone per Covid eseguito entro le 48/72 h precedenti.**

In caso di disdetta il Paziente è pregato di avvisare tempestivamente il personale.

Al primo ingresso il Paziente sarà accolto dalla Coordinatrice che porrà alla sua attenzione l'*Informativa Privacy* sul trattamento dei dati personali secondo il Regolamento EU 2016/679 per la sottoscrizione.

Prima di sottoporsi alla terapia, il Paziente sarà informato su tutti gli aspetti clinici e terapie a cui verrà sottoposto per la cura e firmerà il modulo del *Consenso Informato* per l'accettazione del trattamento sanitario e il registro delle presenze. Il tempo di attesa per l'inizio del trattamento giornaliero, è prossimo allo zero grazie alla competenza e organizzazione del personale.

5. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

Tutto lo staff di Villa Rosa si impegna costantemente a perseguire un alto livello di qualità, basato su criteri che tendono alla creazione di processi di miglioramento continuo dei servizi offerti: annualmente redige un piano di qualità per fissare gli obiettivi di miglioramento che periodicamente sono verificati.

La programmazione, gli impegni e gli standard di qualità si basano sulle normative cogenti, su protocolli sanitari, su quanto rilevato nelle attività giornaliere e sulle richieste espresse o implicite dei Pazienti.

Cordialità e cortesia: il personale del Centro è sempre disponibile e cortese nei confronti di ogni Utente.

Accesso facilitato per gli utenti con disabilità: il Centro dispone di spazi ampi e accoglienti in cui le barriere architettoniche sono completamente abbattute e

osserva tutte le normative vigenti volte a favorire l'accesso e la mobilità degli utenti disabili.

Silenzio e tranquillità: il personale si impegna a mantenere un clima di serenità favorendo il silenzio e la discrezione.

Identificazione del personale: tutto il personale sanitario è riconoscibile grazie alle divise aziendali e al cartellino identificativo.

Puntualità: il Centro si impegna a rispettare gli orari di apertura al pubblico e gli appuntamenti stabiliti con gli Utenti.

Informazione: attraverso il Consenso Informato l'Utente riceverà le opportune informazioni sulle modalità di esecuzione, rischi e benefici relativi alle prestazioni che si andranno ad eseguire.

Avanguardia tecnologica: le apparecchiature, i presidi per la diagnostica e le terapie e i software utilizzati sono di ultima generazione, periodicamente sottoposti a controlli e revisioni da ditte specializzate, nel rispetto delle normative vigenti.

Pulizia e igiene dei locali: all'interno dei locali si attua una attenta e accurata pulizia e sanificazione nel rispetto delle norme igieniche e seguendo procedure prestabilite.

Certificazione di Qualità: Il Centro Dialisi Villa Rosa ha scelto di certificare l'organizzazione aziendale secondo la norma UNI EN ISO 9001, poiché punta alla piena soddisfazione dell'Utente e al miglioramento continuo attraverso la pianificazione, monitoraggio e verifica delle procedure che ne regolano l'attività.

Rispetto delle normative vigenti:

L'organizzazione di Villa Rosa si impegna a rispettare le normative nazionali e internazionali che tutelano i diritti dei Pazienti.

- **Privacy:** tutto il personale si impegna a tutelare gli utenti sotto il profilo della privacy nel rispetto del Regolamento Eu 2016/679 sul trattamento dei dati personali.
- **Sicurezza di lavoratori sul lavoro:** il personale del Centro è costantemente formato e aggiornato sulle procedure per la sicurezza e salute dei lavoratori nel luogo di lavoro come da D.lgs. 81/08.
- **Autorizzazione Sanitaria:** il Centro si impegna a rispettare quanto previsto dalle normative vigenti in materia di autorizzazione e accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie (L.R. 32/2007).

- **Gestione Emergenza Sanitaria:** in ogni area del Centro è stato predisposto un piano di emergenza con specifiche procedure operative.

5.1 Indicatori di qualità

Indicatori di appropriatezza	Audit qualità/Audit clinici e cartelle cliniche	
	Audit clinici effettuati nell'anno	Almeno 3
	Azioni di miglioramento scaturite dagli Audit Clinici	Monitoraggio
	Azioni correttive /di miglioramento scaturite dal controllo qualità delle cartelle cliniche	Monitoraggio
	Numero di riunioni sul Rischio Clinico	Almeno 3
	Azioni di Miglioramento per mitigazione Rischio Clinico	Monitoraggio
Indicatori di struttura	Manutenzione	
	Numero di interventi di manutenzione correttiva	< 10
	Costo globale dell'attività di manutenzione e di taratura delle apparecchiature elettromedicali	Monitoraggio
	Costo globale dell'attività di manutenzione degli impianti (termico, idraulico, elettrico, antincendio) e della struttura	Monitoraggio
	Indice di costo di tutta la manutenzione rispetto al fatturato annuo	< 2 %
	Numero bagni per il personale	Stabilità
	Numero di bagni per gli utenti	Stabilità
	Numero di spogliatoi per il personale	Stabilità
	Numero di bagni per diversamente abili	Stabilità
Indicatori di processo	Formazione	
	Investimento realizzato nell'anno (% sul costo globale del personale)	> 2%
	Indice di realizzazione degli interventi formativi programmati	90%
	Numero di Crediti ECM ottenuto dal Personale Medico	150 Crediti nel triennio
	Numero di Crediti ECM ottenuto dagli Infermieri	150 Crediti nel triennio

	Soddisfazione media operatori	> 80%
	Erogazione del servizio	
	Tempo di attesa per presa in carico del paziente	< 15 gg.
	n° medio mensile di utenti/prestazioni	> 570
	Decurtazioni effettuate dai NOC	0 €
	Numero totale di contestazioni effettuate dai NOC su base annua di cui:	0
	Errori di compilazione	0
	Altro	/
	Non Conformità, azioni correttive/di miglioramento	
	N° delle azioni correttive/miglioramento aperte	Max 1
	% di azioni correttive/miglioramento attuate	Tutte
	N° di obiettivi di miglioramento aperti	Almeno 1
	Numero di obiettivi di miglioramento conclusi nell'anno corrente	100%
Indicatori di esito	Valutazione Soddisfazione utente	
	Numero di questionari restituiti compilati	> 50
	Soddisfazione minima del singolo Utente	> 80%
	Soddisfazione media dell'insieme degli Utenti	> 80%
	Reclami	
	Numero di reclami scritti ricevuti nell'anno	0
	Tempo medio di risposta ai reclami	< 15 gg.

6. TUTELA E VERIFICA

L'impegno per favorire la miglior sintonia con il Paziente passa non solo attraverso l'indagine sulla soddisfazione delle aspettative o rilevazione di eventuali problematiche, ma soprattutto attraverso il dialogo costante e costruttivo. La Direzione del Centro Medico Villa Rosa crede che l'ascolto proattivo di ciascun Utente possa far crescere e migliorare l'intera organizzazione; pertanto mette a sua disposizione strumenti per monitorare il grado di soddisfazione o presentare reclami.

In accettazione è a disposizione degli Utenti il **“Questionario per la valutazione della soddisfazione dell’Utente”** attraverso cui è possibile esprimere il proprio grado di soddisfazione.

L’Utente che intende inoltrare formalmente una segnalazione, un reclamo o proporre uno spunto di miglioramento può compilare la **“Scheda per la segnalazione di reclami e suggerimenti”** disponibile in accettazione, precisando l’oggetto del reclamo o suggerimento e apponendo in calce, se lo ritiene opportuno, la propria firma e il proprio indirizzo. In caso di difficoltà, l’Utente può presentare verbalmente la propria segnalazione all’Accettazione che provvederà a trascriverla sull’apposita scheda, insieme alle generalità dell’Utente.

Le schede compilate potranno essere consegnate in Accettazione, oppure inserite nell’apposito contenitore disponibile in sala d’attesa.

La Direzione Aziendale del Centro Medico Villa Rosa si impegna a rispondere per iscritto entro sessanta giorni, adottando, laddove necessario, gli opportuni provvedimenti o azioni correttive.

La tutela delle persone è ulteriormente garantita dalla possibilità che i pazienti hanno di rivolgersi ad associazioni di tutela quali:

- Tribunale del malato, sezione di Teramo: Circ.ne Ragusa n. 1 - 64100 TERAMO - tel. 0861 4291 - fax 0861 241213. Posta elettronica certificata: aslteramo@raccomandata.eu
- Associazione No Profit Difesa del Malato: Numero verde 800.502.502 - www.difesadelmalato.it
- ANED Abruzzo: segreteria.abruzzo@aned-onlus.it

7. INFORMAZIONI UTILI

Villa Rosa Centro Medico

Via Nazionale Adriatica, 60 - 64018 Tortoreto (TE)

<p>- <i>Per Info e Prenotazioni</i> Tel. 0861 1853400  3204982462 e-mail: accettazione@cmvillarosa.it</p>	<p>- <i>Dialisi</i> Tel. 0861757004 dialisi@cmvillarosa.it</p>
---	--

ORARI

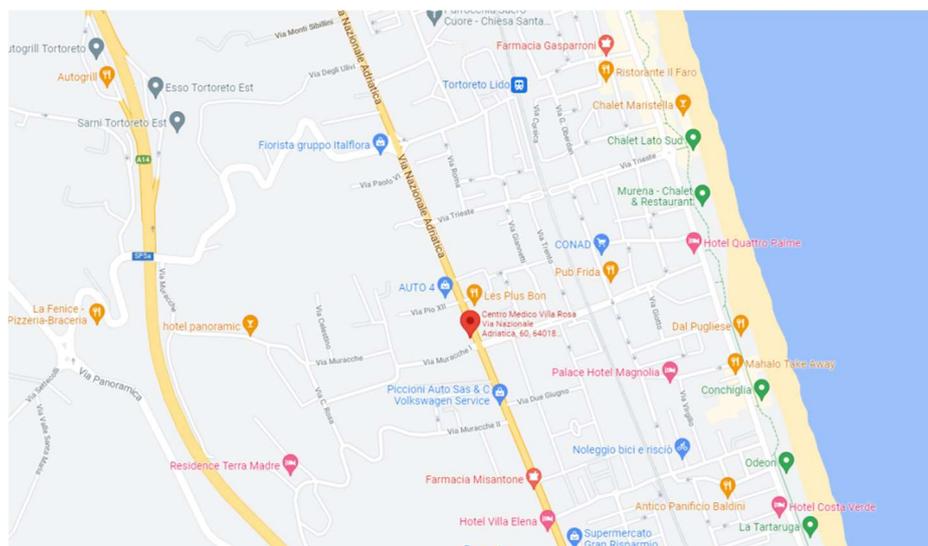
Il **Centro Medico** è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 19:00.

Il servizio **Dialisi** osserva i seguenti orari:

lunedì-mercoledì-venerdì dalle 6.00 - 18.00;

nel periodo estivo gli orari variano in base alla richiesta dei trattamenti emodialitici.

DOVE SIAMO



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTO

Dall'autostrada Adriatica A14. uscire a Val Vibrata, procedere su SS16 in direzione Tortoreto, continuare su Via Nazionale Adriatica fino al civico 60 (angolo Via Muracche).

IN TRENO

La stazione ferroviaria di Tortoreto Lido si trova a soli 700 m dal Centro Medico.

IN AUTOBUS

- Trasporto urbano: la linea urbana 1A, gestita da Marcozzi Autolinee, ferma a 100 m dal Centro.
- Trasporto extraurbano: transfer giornalieri da e verso i comuni della regione gestiti da T.U.A. Società Unica Abruzzese di Trasporto