

CARTA DEI SERVIZI

Anno 2026 Ed. 4 Rev. 01

23/01/2026

INDICE

La Carta dei Servizi

1 PRESENTAZIONE DI VILLA ROSA - MISSION E VISION

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

3 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

3.1 LA STRUTTURA

3.2 IL PERSONALE

3.3 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 per il servizio Diagnostica per Immagini e 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.

Il centro si sviluppa in un unico piano. All'ingresso del piano terra gli Utenti vengono accolti in un'ampia e luminosa sala d'attesa, dove è presente la Reception, dotata di postazioni dedicate alle richieste di informazioni e all'accesso ai servizi. Sullo stesso livello si trovano le due aree specialistiche e gli uffici amministrativi.

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

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

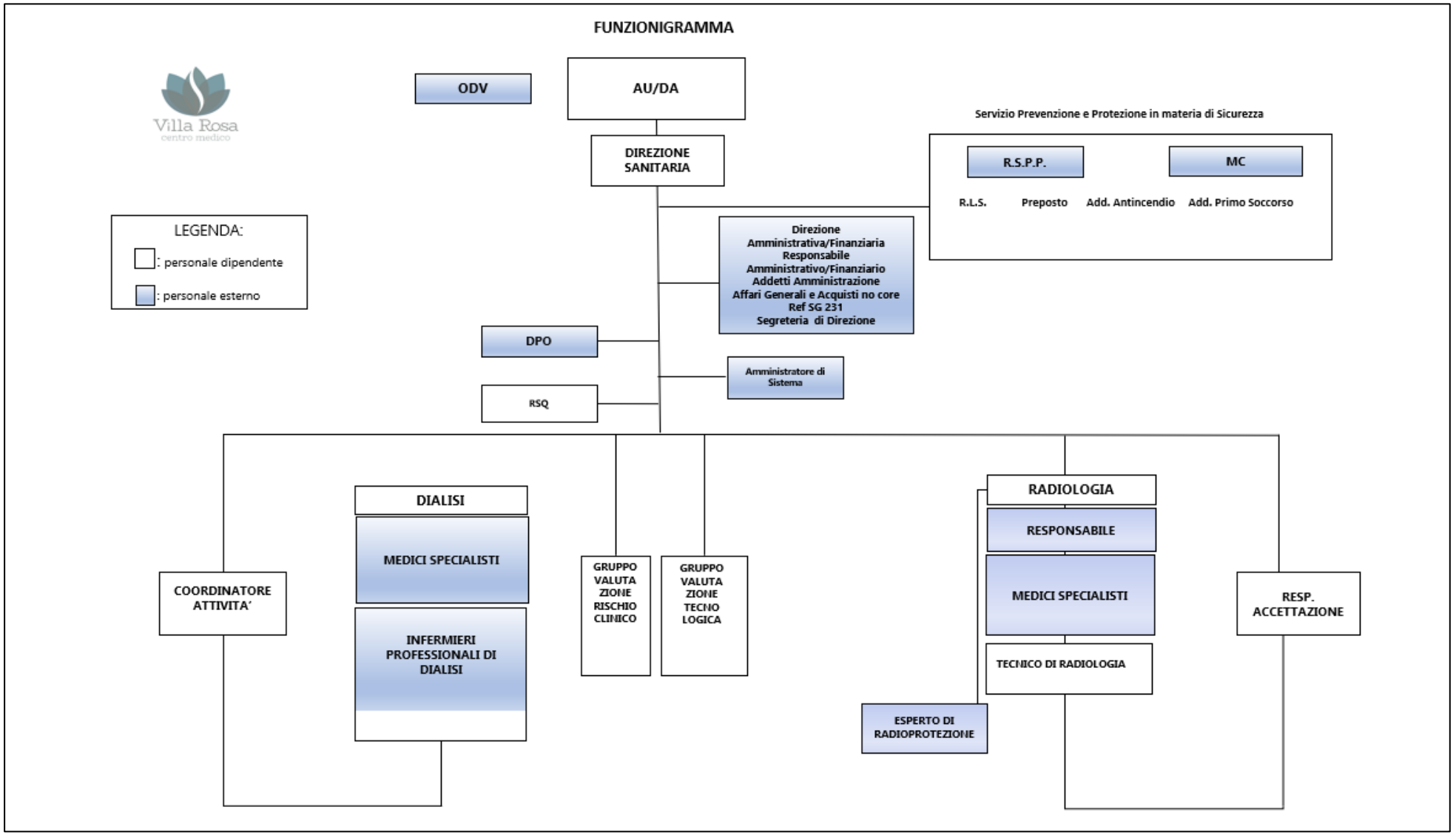
Tutti gli ambienti sono a misura d'uomo, estremamente confortevoli, pensati per trasmettere sensazioni di calore, accoglienza e discrezione. Ciascun locale è climatizzato e sanificato. Sono a disposizione degli Utenti dispenser per la sanificazione delle mani. I servizi igienici, anche assistiti, sono disponibili presso ciascuna area. Gli ambienti del Centro sono facilmente raggiungibili da tutti gli Utenti, grazie alle indicazioni e all'abbattimento delle barriere architettoniche. I locali dedicati alle terapie garantiscono il rispetto della 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
- Ampia sala di attesa con sedute ergonomiche per l'attesa
- Letti bilancia con telecomando
- Lenzuola, federe e coperte in tessuto

3.2 IL PERSONALE

Il Centro Medico Villa Rosa si avvale di un'equipe di medici di elevata professionalità, di tecnici radiologi, di personale amministrativo e di accettazione 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.


FUNZIONIGRAMMA
Villa Rosa
centro medico
ODV
AU/DA
DIREZIONE SANITARIA
Servizio Prevenzione e Protezione in materia di Sicurezza
R.S.P.P.
MC
R.L.S.
Preposto
Add. Antincendio
Add. Primo Soccorso
LEGENDA:
: personale dipendente
: personale esterno
Direzione Amministrativa/Finanziaria
Responsabile Amministrativo/Finanziario
Addetti Amministrazione
Affari Generali e Acquisti no core
Ref SG 231
Segreteria di Direzione
DPO
Amministratore di Sistema
RSQ
DIALISI
MEDICI SPECIALISTI
INFERMIERI PROFESSIONALI DI DIALISI
COORDINATORE ATTIVITA'
GRUPPO VALUTAZIONE RISCHIO CLINICO
GRUPPO VALUTAZIONE TECNOLOGICA
RADIOLOGIA
RESPONSABILE
MEDICI SPECIALISTI
TECNICO DI RADIOLOGIA
ESPERTO DI RADIOPROTEZIONE
RESP. ACCETTAZIONE

3.3 I SERVIZI

Il Centro Medico Villa Rosa offre prestazioni sanitarie che uniscono i più recenti progressi tecnologici e scientifici alla massima attenzione per la salute del Paziente. Le apparecchiature utilizzate per le terapie sono costantemente sottoposte a monitoraggio e manutenzione, per garantirne l'efficacia e la piena conformità alle normative vigenti. A supporto, un avanzato sistema informatico consente una gestione accurata dei dati e favorisce diagnosi precise e affidabili. La Direzione e il Personale Medico seguono con continuità l'evoluzione tecnologica, valutando periodicamente l'acquisto di nuove strumentazioni, con l'obiettivo di rendere le terapie sempre più efficaci e mirate.

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

DIALISI

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

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.

4. MODALITÀ D'ACCESSO

INFORMAZIONI, PRENOTAZIONI E LISTA D'ATTESA

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 nel tempo massimo di 15 giorni. Per i mesi di giugno, luglio e soprattutto agosto, si consiglia di inoltrare la domanda già tra gennaio e febbraio. Successivamente verrà inviata una conferma scritta con l'indicazione del turno, dell'orario e della documentazione da presentare. La richiesta per il trattamento dialitico può essere inviata direttamente dal Paziente o tramite l'ospedale di provenienza. I pazienti stagionali possono fare richiesta compilando il *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 dei farmaci corrispondenti, da assumere durante il periodo vacanza e eventualmente le riserve del Servizio di dialisi ad acconsentire al trattamento emodialitico programmato per questioni organizzative o tecniche.

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

- copia della tessera sanitaria
- copia della tessera esenzione

- impegnativa del Medico Curante
- qualora richiesto dal Centro Medico e secondo la normativa vigente, tampone 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 iniziare la terapia, al paziente verrà consegnato un documento denominato *"Informativa al paziente in trattamento emodialitico"*, nel quale sono riportate in forma sintetica le indicazioni sui comportamenti da seguire prima di ogni seduta, al fine di ottimizzarne l'efficacia e prevenire possibili complicanze. Successivamente, il paziente sarà informato in modo completo sugli aspetti clinici e sulle terapie previste, e sarà invitato a firmare il modulo di **Consenso Informato** per l'accettazione del trattamento sanitario, oltre al registro delle presenze.
Grazie alla professionalità e all'organizzazione del personale, il tempo di attesa per l'inizio della seduta giornaliera è praticamente nullo.

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).

INFORMATIVA ALL'UTENTE IN TRATTAMENTO EMODIALITICO

Prima di un trattamento emodialitico, è essenziale seguire alcune regole comportamentali per ottimizzare l'efficacia della seduta e prevenire complicanze. Questi comportamenti riguardano principalmente l'alimentazione e l'assunzione di liquidi, ma anche la gestione della pressione arteriosa e la comunicazione con il personale medico.

- Ecco alcuni comportamenti da assumere prima del trattamento emodialitico:
- **ALIMENTAZIONE:**
- **Seguire le indicazioni dietetiche**:

- È importante seguire le indicazioni del nefrologo e del dietologo, che variano a seconda della condizione del paziente e del tipo di dialisi.
- Limitare l'assunzione di sale, potassio e fosforo:
- Questi elementi possono essere eliminati più efficacemente durante la dialisi, ma è fondamentale limitare l'assunzione per prevenire il loro accumulo.
- Evitare alimenti ricchi di liquidi:
- Durante la dialisi, è fondamentale limitare l'assunzione di liquidi, quindi è bene evitare brodi, bevande e alimenti che contengono molta acqua.
- Rispettare i tempi dei pasti:
- Se la dialisi è al mattino, è necessario fare la prima colazione, mentre per le dialisi pomeridiane è consigliabile pranzare 2 ore prima della seduta.
- Evitare pasti pesanti e grassi:
- I pasti pesanti e ricchi di grassi possono influire sulla capacità di tollerare la dialisi e aumentare il rischio di complicanze.
- Limitare l'assunzione di liquidi (Acqua , the', coca cola, alcolici) e bere a piccoli sorsi:
- Bere a piccoli sorsi può aiutare a mantenere un livello di idratazione adeguato senza superare i limiti stabiliti.
- Evitare bevande zuccherate e caffeinate:
- Queste bevande possono disidratare il corpo e avere effetti negativi sulla dialisi.
- Mangiare cibi consentiti dalla dieta:
- Se si ha la sensazione di fame, è possibile consumare piccoli spuntini consentiti dalla dieta, come frutta o verdura.
- Bere acqua a piccoli sorsi:
- Se si ha sete, è possibile bere acqua a piccoli sorsi, ma sempre rispettando le indicazioni del medico.
- **PRESSIONE ARTERIOSA:**
- **Misurare la pressione arteriosa**:
- È importante misurare la pressione arteriosa prima della dialisi e informare il personale medico di eventuali variazioni.
- Evitare farmaci che possono influire sulla pressione arteriosa senza consultare il medico:
- Alcuni farmaci possono aumentare o diminuire la pressione arteriosa, quindi è importante chiedere al medico prima di assumere nuovi farmaci.
- **Comunicazione con il personale medico:**
- **Segnalare eventuali sintomi:**
- È importante segnalare eventuali sintomi, come mal di testa, nausea, vomito, vertigini o dolore, al personale medico.
- **Comunicare le proprie preoccupazioni:**
- Non esitare a chiedere al medico o all'infermiere eventuali dubbi o preoccupazioni riguardo alla dialisi.

- **ALTRI COMPORTAMENTI DA TENERE**
- **Rispettare il peso secco:**
- Cercare di raggiungere e mantenere il peso secco indicato dal medico prima della dialisi.
- Fare attività fisica:
- Se il medico lo consiglia, è importante fare attività fisica regolare per migliorare la salute generale e la tolleranza alla dialisi.
- Seguire un regime di riposo adeguato
- Evitare il fumo e l'alcol:
- Il fumo e l'alcol possono avere effetti negativi sulla salute e sulla dialisi.
- Seguire questi comportamenti può contribuire a migliorare la qualità della dialisi e a prevenire eventuali complicazioni. È importante ricordare che ogni paziente è diverso e che le indicazioni specifiche possono variare a seconda della condizione individuale.
- **Abbigliamento:**
- Indossare il pigiama o una stessa tipologia di indumento per favorire la stabilità del peso ideale stabilito
- **Servizio Dialisi:**
- Ingresso pazienti al piano terra, si entra in accettazione e sulla sinistra si accede al reparto dialisi e sulla destra agli spogliatoi dei pazienti muniti di armadietti dove riporre i vestiti, le scarpe usate fuori, il cappotto (gli armadietti vanno liberati alla fine della seduta).
- Il personale del centro è disponibile ad aiutare i pazienti se necessario.
- E' consigliato indossare indumenti con maniche larghe , scollo ampio o con bottoni (soprattutto per pazienti portatori di CVC).
- Una volta cambiati , attendono la chiamata del personale per accedere alla sala dialisi.
- Gli orari di inizio dialisi possono subire delle variazioni (anticipi o ritardi) per esigenze improvvise, urgenti e non programmabili (guasti ad apparecchiature, necessità di trattare pz con problematiche). Il personale avviserà, non appena possibile, il paziente per ridurre al minimo i disagi.
- Nelle sale dialisi non è permesso l'ingresso ai parenti per motivi igienico sanitari: i familiari possono rimanere nella sala di attesa.
- Per i pazienti del turno del mattino o del pomeriggio è possibile, all'occorrenza, fare un piccolo spuntino durante la seduta con alimenti confezionati e bevande analcoliche.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per informazioni, per prenotare esami è possibile rivolgersi all'accettazione di Villa Rosa dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00, recandosi di persona presso il Centro Medico, chiamando il numero fisso 0861 1853400 oppure il

320 4982462. 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 mostrare la tessera sanitaria e sottoscrivere il *modulo privacy* per presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali.

In caso di esami che esigono una preparazione specifica, il Paziente sarà informato sugli aspetti clinici e l'esame 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.

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 dei Lavoratori**: 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.

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. Nel caso in cui l'Utente sia minorenne o adulto con insufficiente livello di autonomia, la compilazione del questionario è richiesta al genitore o al tutore legale.

L'analisi dei questionari permette di misurare sia il livello di soddisfazione complessiva degli utenti, sia l'apprezzamento dei singoli aspetti del servizio. I risultati vengono esaminati dalla Direzione Aziendale del Centro Medico Villa Rosa con l'obiettivo di individuare eventuali carenze, adottare le relative decisioni correttive e valorizzare le opportunità di miglioramento suggerite dagli Utenti, attivando le azioni necessarie.

L'Utente che intende inoltrare formalmente una segnalazione, un reclamo o proporre uno spunto di miglioramento può compilare la **"Scheda segnalazione suggerimenti e reclami"** disponibile in sala d'attesa o 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 inserite nell'apposito contenitore disponibile in sala d'attesa o consegnate in Accettazione.

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.

Reclami e suggerimenti, provenienti dagli utenti, dal personale e da tutti i soggetti coinvolti, rappresentano una risorsa fondamentale per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

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 C/O Ospedale Mazzini di Teramo
  tel. 0861 429578 - tribunaledelmalatoteramo.ca@gmail
- Cittadinanza Attiva, Piazza Italia, Teramo –
  tel. 320 3011931 - teramo@cittadinanzattiva.it
- ANED (Associazione Nazionale Emodializzati Dialisi e Trapianto)
  Abruzzo-Molise c/o Ospedale Mazzini, Piazza Italia, 1 Teramo - tel. 320 372444 segreteria.abruzzo@aned-onlus.it - anedabruzzo@pec.it

7. INFORMAZIONI UTILI

Villa Rosa Centro Medico
Via Nazionale Adriatica, 60 - 64018 Tortoreto (TE)

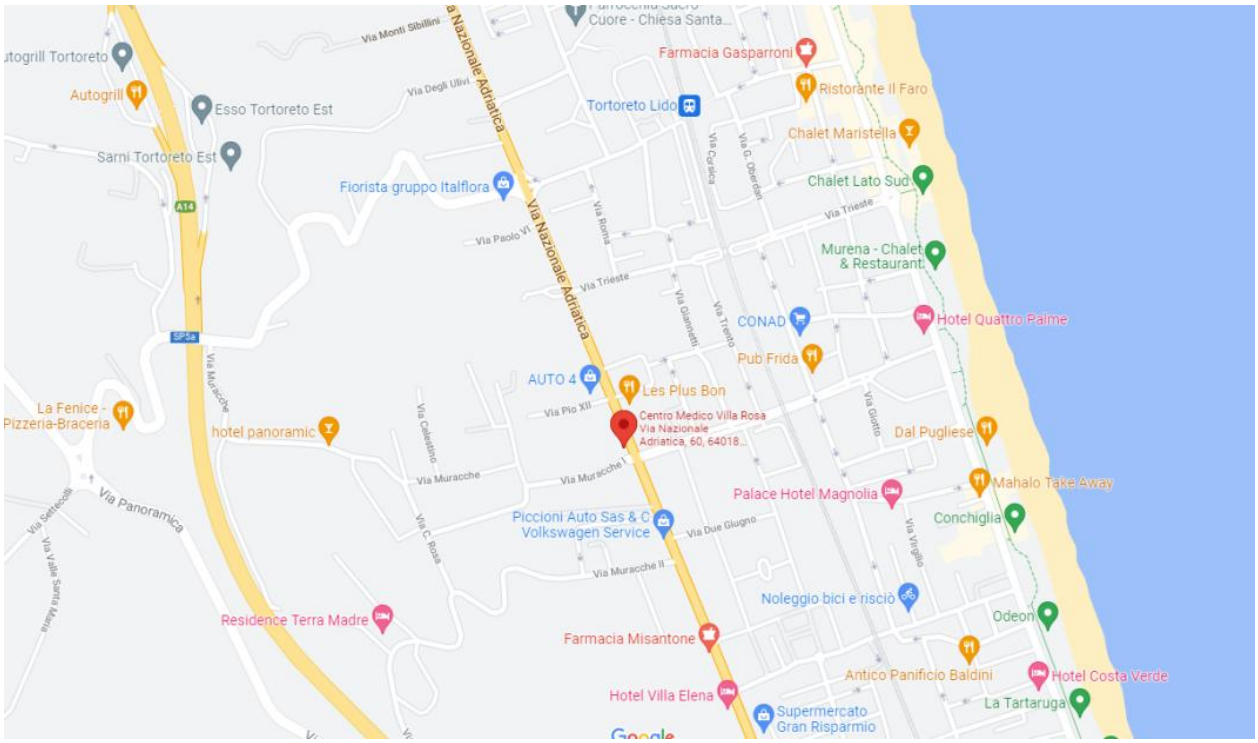
- *Per Info e Prenotazioni* Tel. 0861 1853400 3204982462 e-mail: accettazione@cmvillarosa.it	- *Dialisi* Tel. 0861757004 dialisi@cmvillarosa.it

ORARI

Il **Centro Medico** è aperto
dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 13:00, dalle 15:00 alle 19:00.

Il servizio **Dialisi** osserva i seguenti orari:
lunedì-mercoledì-venerdì dalle 6.00 alle 18.00
martedì-giovedì -sabato dalle 6.00 alle 13.00
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.