



Carta dei Servizi

Gentile Ospite,

Gli Operatori della Casa di Cura Sanatrix hanno il piacere di metterLe a disposizione la nostra "Carta dei Servizi" con lo scopo di presentarLe la nostra organizzazione e i servizi sanitari di cui Lei può usufruire presso la nostra struttura.

Questo strumento, con la Sua gentile e preziosa collaborazione, contribuirà al miglioramento della qualità dei servizi offerti grazie ai suggerimenti che Lei potrà proporre al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando il questionario o tramite suggerimenti espressi in altro modo.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che operano al nostro interno.

Il contributo di tutto il personale della Casa di Cura ha consentito di definire e attuare un sistema di gestione della nostra organizzazione orientato alla qualità del servizio reso ai nostri ospiti.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Dear Guest,

as Medical Director of the "St.Luca's Clinic" it is my pleasure to present our "Service Charter" for our guests to illustrate the services available in our clinic. We ask you to help improve the quality of our services with any suggestions which you can submit to the administrative office in the foyer, either by completing the attached form

Our aim is to offer optimum assistance with competence, professionalism and a human touch

All our staff have contributed to develop a quality orientated management system, for our guests

Thanking you for your valuable collaboration, we are at your complete disposal for any information or requirement not included in the Service Charter. Finally, It is my pleasure to inform you that at the administrative office you can receive information in English and French.

Il Direttore Sanitario

INDICE

1	la casa di cura sanatrix	4
1.1	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.1.1	Struttura	4
1.1.2	Organizzazione	4
	Coordinatore Infermieristico degenza: Carlotta Sassoli	5
1.1.2.1	Servizio Amministrativo	5
1.1.3	Come raggiungerci	6
1.1.3.1	Cartina topografica:	6
1.1.3.2	Mezzi Pubblici:	6
2	SERVIZI EROGATI	6
	Le attività di ricovero e ambulatoriali vengono erogate per le seguenti specialità:	6
2.1	PRINCIPI FONDAMENTALI	7
2.1.1	Principi Primari	7
2.1.1.1	Eguaglianza e imparzialità	7
2.1.1.2	Continuità	7
2.1.1.3	Diritto di scelta	7
2.1.1.4	Partecipazione	7
2.1.1.5	Efficacia ed efficienza	7
2.1.2	Carta Europea dei Diritti del Malato	7
2.2	OBIETTIVI	7
2.3	NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE	8
2.4	DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI	8
2.5	IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	8
3	DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI	9
3.1	DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI	9
4	MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA	9
4.1	RECLAMI	9
4.2	AUDIT INTERNI	10
4.3	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	10

1 LA CASA DI CURA SANATRIX

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Clinica Sanatrix è una casa di cura privata in grado di rispondere ai più innovativi requisiti in termini di cura, tecnologia, funzionalità e comfort.

Fondata nel 1958, sorge adiacente al parco di Villa Ada in una tra le più belle zone residenziali della città di Roma. L'edificio, circondato da un'oasi verde, è facilmente raggiungibile da ogni area della Capitale.

La Clinica Sanatrix può vantare oltre 50 anni di esperienza al servizio dei pazienti, con particolari specializzazioni nei settori più importanti della diagnostica, della chirurgia e della medicina, che le hanno consentito - nel corso del tempo - di diventare un punto di riferimento nella sanità romana.

Con la presente Carta dei Servizi della casa di Cura Sanatrix si intende fornire al Cittadino/Utente, nonché a tutti gli operatori sanitari di riferimento (Medici curanti, Istituzioni pubbliche) un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", circa i doveri nei confronti dell'Utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di perseguire la soddisfazione dell'Utente nell'ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dal Centro.

La Casa di Cura SANATRIX è localizzata a Roma in Via di Trasone, 61. Per Informazioni è possibile comunicare con il centro tramite i seguenti recapiti.

Centralino:

Telefono: +39 06 8632 1981

Fax: +39 06 8928 1093

e-mail: info@clincasanatrix.com

1.1.1 Struttura

L'edificio si sviluppa su cinque piani con due accessi visitatori. L'ampio ingresso principale si trova al piano terra ed offre una confortevole hall e sala di attesa, gli uffici amministrativi, il bar e la sala ristoro. Lungo il corridoio è ubicata la reception front-office che gestisce i pazienti degli studi medici con servizio ambulatoriale.

Al piano seminterrato si trova l'Unità di Radiodiagnostica e Diagnostica per immagini, la Sala Endoscopica, il Laboratorio di Analisi, i locali dell'armadio farmaceutico ed i locali di servizio.

Al primo piano sono posti altri studi medici, la sala gessi, ed il Blocco Operatorio composto da tre sale operatorie.

Al secondo, terzo e quarto piano si trovano le stanze di degenza ed i locali di servizio annessi, stanza dei medici di guardia, delle emergenze post-operatorie.

La struttura è dotata di 40 posti letto per attività di ricovero.

1.1.2 Organizzazione

La Casa di Cura sviluppa i suoi servizi in un'unica struttura in cui sono dislocati i seguenti servizi:

- Piano -1: Laboratorio Analisi e Diagnostica per Immagini;
- Piano 0: Direzione aziendale, Servizio di Accettazione ricoveri e dimissioni, Accettazione ambulatorie ed Ambulatori medici;
- Piano 1°: Blocco Operatorio articolato in 3 sale operatorie;
- Piano 2°,3° e 4°: Degenza oculistica e chirurgica;
- Piano 5°: Uffici amministrativi;

Coordinatore Infermieristico degenza: Carlotta Sassoli

Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria: Antonio Vitelli

Coordinatore Tecnici di Radiologia: Edoardo Avallone

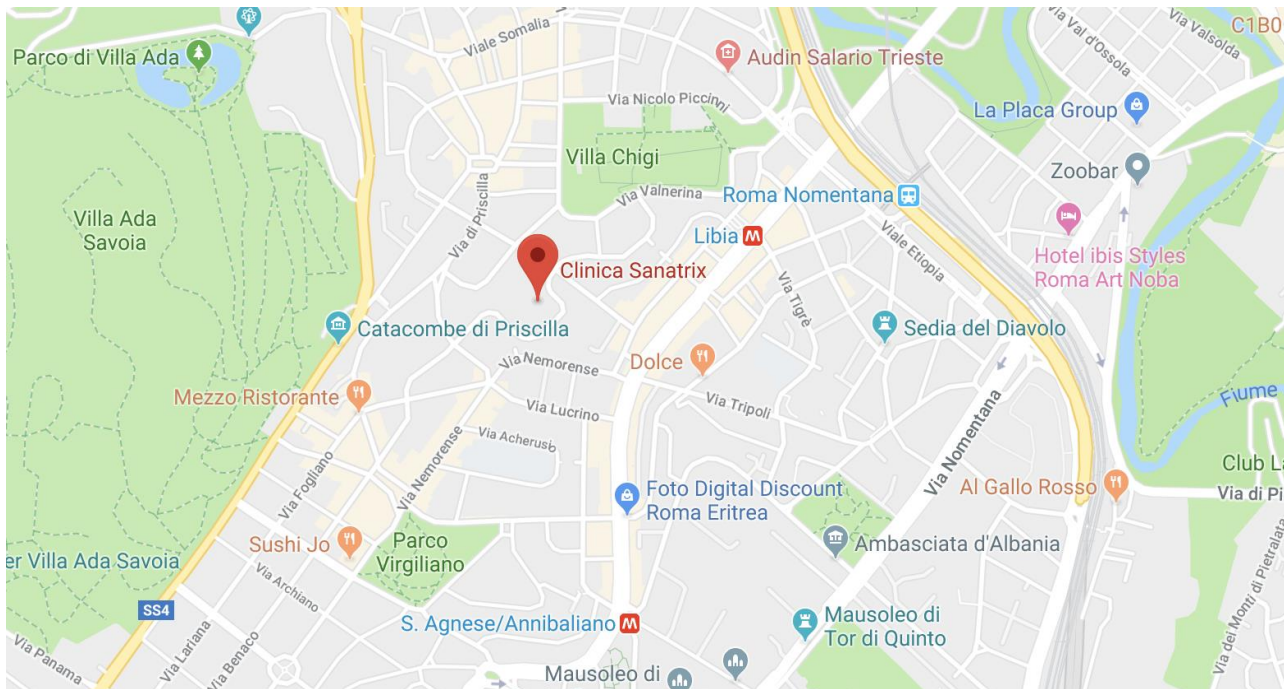
Direttrice Laboratorio Analisi: Romina Monteleone

1.1.2.1 Servizio Amministrativo

L'Amministrazione è a disposizione dei cittadini utenti dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

1.1.3 Come raggiungerci

1.1.3.1 Cartina topografica:



in auto:

- dal raccordo anulare uscire SSN Salaria uscita 8 direzione centro.

1.1.3.2 Mezzi Pubblici:

- Metropolitana Lina B stazione "LIBIA" proseguire a piedi per 300 metri
- Autolinea ATAC 39 e 135

2 SERVIZI EROGATI

Le attività di ricovero e ambulatoriali vengono erogate per le seguenti specialità:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Medicina Generale
- Maxillo Facciale
- Chirurgia Plastica
- Medicina dello sport
- Endocrinologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Oculistica
- Odontoiatria
- Oncologia

- Malattie dell'apparato respiratorio
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Diagnostica per immagini
- Laboratorio Analisi

2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1.1 Principi Primari

La Carta dei Servizi della Casa di Cura SANATRIX si ispira ai seguenti principi:

2.1.1.1 Eguaglianza e imparzialità

La Casa di Cura si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, nazionalità o religione, ispirandosi a criteri di imparzialità, obiettività, giustizia e professionalità.

2.1.1.2 Continuità

La Casa di Cura si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, nei limiti imposti dalle normative vigenti e dalla sua organizzazione interna.

2.1.1.3 Diritto di scelta

La Casa di Cura si impegna a tutelare il diritto del cittadino di rivolgersi alle strutture sanitarie di sua scelta e di servirsi delle prestazioni professionali dei medici che più ritiene opportuni.

2.1.1.4 Partecipazione

Il cittadino-utente ha diritto di inoltrare reclami e di proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

2.1.1.5 Efficacia ed efficienza

La Casa di Cura persegue l'obiettivo del costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più adatte allo scopo.

2.1.2 Carta Europea dei Diritti del Malato

Parte integrante della presente carta dei servizi è la Carta europea dei diritti del malato che esponiamo agli utenti nell'ultima pagina di questo documento.

2.2 OBIETTIVI

L'obiettivo della Casa di Cura è raggiungere il miglior stato di benessere del paziente, compatibile con la sua situazione clinica, ponendolo al centro dell'attenzione, nel rispetto dei suoi diritti e dei suoi bisogni. Oltre alla preparazione clinica ed alla competenza tecnica, il personale deve sempre tenere presente l'importanza del rapporto umano, vista la peculiarità dei rapporti tra il personale sanitario e paziente.

2.3 NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Ogni operatore si deve presentare ai pazienti con cortesia e disponibilità, spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della riservatezza e garantirà l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini di una corretta informazione nell'utilizzo del servizio fornito.

I pazienti prima di essere sottoposti alle prestazioni sanitarie sono informati dal personale medico sulle finalità e natura della terapia, nonché sulle conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso, che dovrà essere firmato dallo stesso. Le informazioni vengono date durante colloqui riservati.

2.4 DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI

La carta dei servizi (CDS) è uno strumento utile a disposizione dei pazienti per avere informazioni chiare ed esaustive riguardo lo svolgimento delle attività della struttura. La tutela del paziente è garantita da principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che prevede il rispetto della dignità della persona, l'imparzialità, la continuità dei servizi, il diritto di scelta.

Tutti gli operatori sono informati dell'esistenza della CDS che è a disposizione di tutti coloro che volessero consultarla. La struttura assicura che vengano rispettati valori ed abitudini dei pazienti, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza; garantisce inoltre una adeguata comunicazione con l'utenza attraverso la conoscenza delle principali lingue straniere ed il facile accesso ai servizi attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche, segnalazioni semplici, chiare e ben visibili.

Nella Casa di Cura, è possibile fare delle prenotazioni, anche telefoniche, al mattino oppure al pomeriggio, sia nel corso dell'orario di apertura.

Gli appuntamenti vengono fissati direttamente con il personale della Casa di Cura nel rispetto delle necessità del paziente.

I pazienti ed i loro familiari, sono infine informati dell'esistenza di associazioni rappresentative dei pazienti.

2.5 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

La Casa di Cura organizza la propria attività nel rispetto delle principali raccomandazioni riconosciute a livello nazionale ed internazionale.

La Casa di Cura ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità attraverso la predisposizione di un modello organizzativo certificato secondo la normativa volontaria UNI EN ISO 9001:2015, congruamente con l'impegno della direzione aziendale di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di garantire sia la tutela dei diritti degli Utenti che la soddisfazione di ogni loro esigenza.

Il sistema di gestione per la qualità garantisce il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni attraverso una rigorosa selezione del personale. Tutto il personale sanitario, oltre ad aderire al codice deontologico professionale e al Regolamento Interno, è tenuto ad operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali e/o internazionali.

Gli strumenti di verifica della qualità delle prestazioni sono volti ad ottenere una misura dell'efficacia della prestazione e vengono costantemente monitorizzati e valutati dalla Direzione Aziendale e dalla Direzione Sanitaria.

3 DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

3.1 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario.
- a ricevere informazioni chiare sullo stato di salute
- ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose
- ad essere trattato in una struttura adeguata sia dal punto di vista tecnologico, professionale, alberghiero; a questo scopo devono essere presenti i servizi indispensabili a procedure di urgenza e di emergenza.
- a segnalare al personale medico o infermieristico eventuali disfunzioni e/o carenze della struttura o direttamente o tramite i propri rappresentanti
- ad essere informati sulle conseguenze di un rifiuto o di volontaria interruzione del trattamento sanitario

Il paziente ha il dovere:

- di collaborare con il medico alla gestione del proprio stato di salute, impegnandosi nel contempo al rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori sanitari.
- di informare il Medico di ogni eventuale terapia altrove praticata, prescritta o autoprescritta.
- di rispettare la pulizia e le norme igieniche generali e specifiche rispettando gli altri Pazienti, il Personale, l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.

4 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

Se necessario, o su richiesta del paziente, la Direzione si attiva per fornire tutte le informazioni affinché siano garantite tutele attraverso le organizzazioni di volontariato e dei servizi presenti sul territorio.

La Casa di Cura a garanzia dei diritti degli utenti ha sviluppato degli strumenti di verifica e controllo delle proprie attività di seguito riportati:

4.1 RECLAMI

La Casa di Cura all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità si è dotata di strumenti per garantire la gestione dei reclami degli utenti. Nel caso di anomalie o vere e proprie insoddisfazioni essi possono esporre formalmente reclamo a qualsiasi operatore della Casa di Cura.

La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le osservazioni ed i suggerimenti ricercando una rapida risoluzione. Per le denunce non anonime e per i reclami di più facile risoluzione si garantiscono risposte tempestive; comunque la direzione sanitaria prenderà visione di tutti gli altri reclami e ne analizzerà le cause per individuare le eventuali soluzioni. In ogni caso il reclamo formalizzato su

apposita modulistica, verrà gestito dalla Direzione che si impegna ad aprire azioni correttive e a fornire risposta scritta entro 30 giorni.

4.2 AUDIT INTERNI

La Casa di Cura, nell'ambito del percorso di predisposizione di un Modello organizzativo per la qualità, esegue periodicamente degli audit interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei singoli processi. Tale attività è uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.

4.3 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Periodicamente il personale della Casa di Cura richiede agli utenti di compilare un questionario per valutare e monitorare l'adeguatezza delle prestazioni del La Casa di Cura.

Carta europea dei diritti del malato

Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002

1. **Diritto a misure preventive:** *Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*
2. **Diritto all'accesso:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*
3. **Diritto alla informazione:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*
4. **Diritto al consenso:** *Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*
5. **Diritto alla libera scelta:** *Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** *Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** *Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. **Diritto al rispetto di standard di qualità:** *Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
9. **Diritto alla sicurezza:** *Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*
10. **Diritto alla innovazione:** *Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** *Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. **Diritto a un trattamento personalizzato:** *Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*
13. **Diritto al reclamo:** *Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.*

14. Diritto al risarcimento: *Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.*