

VILLA ALBA S.r.l.

Divisione Istituto Cure Fisiche
Roma Centro Storico



CARTA DEI SERVIZI



Villa Alba Srl
Divisione Istituto Cure Fisiche
(Gruppo INI)

www.gruppoini.it
istitutocurefisiche@gruppoini.it

LA CARTA DEI SERVIZI

di Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico a socio unico è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".

GRUPPO DI LAVORO

Jessica Veronica Faroni
Roberto Manna

Direttore Generale - Manager Sanitario
Responsabile Amministrativo della Struttura

VALIDITÀ

La presente edizione della Carta dei Servizi è stata effettuata nel mese di febbraio 2016.

La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata periodicamente per migliorare gli standard di qualità.

SISTEMA DI QUALITÀ

La Struttura è certificata da parte di Certiquality e ha un sistema di gestione qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2008.

2 DIREZIONE SANITARIA

Prof. Delfo Galileo Faroni

DIREZIONE POLISPECIALISTICO

Dott. Glauco Messina

Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche

Roma Centro Storico

Via Vittorio Emanuele Orlando,75

Tel. 06 4740711

Fax 06 48907872

www.gruppoini.it

istitutocurefisiche@gruppoini.it

La “Carta dei Servizi” di Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche

Roma Centro Storico, frutto del lavoro sinergico della Direzione Sanitaria e dell'intera équipe tecnico-sanitaria, è un documento realizzato per offrire una conoscenza approfondita dei servizi e degli impegni assunti dall'Istituto per poter assicurare ai propri pazienti i più elevati standard di qualità.



A completamento delle informazioni più generali viene proposta una descrizione approfondita di tutti i servizi medici e di assistenza, i reparti in cui essi si svolgono, come vi si accede e infine come si può migliorare il rapporto tra utente e organizzazione del servizio sanitario di Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico.

L'obiettivo principale è quello di coinvolgere direttamente gli utenti e instaurare un dialogo e un confronto costanti, per un servizio in continua evoluzione.

A tal proposito i pazienti vengono invitati a fornire suggerimenti, osservazioni e segnalazioni, attraverso la compilazione di questionari e della modulistica preposta.

Il contributo degli utenti permette, infatti, di migliorare le prestazioni offerte e la loro soddisfazione.

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il **Decreto legge del 12 maggio 1995**, n. 163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie **"Carte dei servizi"** sulla base di **"schemi generali di riferimento"**; per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 1995, supplemento n. 65), sulla base delle indicazioni contenute nelle linee guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione. Inoltre la DGRC 369 del 2010 individua le linee guida per la redazione e l'adozione della carta dei servizi sanitari.

IN SINTESI LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI È IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL S.S.N. ED I CITTADINI, SECONDO I SEGUENTI PRINCIPI INFORMATIVI:

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo **regole uguali per tutti** a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

4 Imparzialità

Nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un **comportamento obiettivo, imparziale e neutrale**.

Continuità

I servizi sono erogati con **continuità e imparzialità**.

Diritto di scelta

Tale diritto rientra in quello della **libertà personale** e in quello della **libera circolazione del cittadino** che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.

Partecipazione

Al cittadino utente è garantito il diritto all'**informazione sul suo stato di salute** e sulle prestazioni che gli vengono erogate.

Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, come **rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi**, e l'efficacia, intesa come **rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti**.

Con la **Carta dei Servizi** l'azienda si impegna:

- Ad assicurare il **rispetto degli standard di qualità e quantità** previsti nella carta;
- A pubblicare gli standard di qualità ed i livelli di servizio raggiunti ed ad **informare il cittadino-utente**;
- **Adottare** e fare propri i **principi** enunciati nella **carta dei diritti del paziente**;
- Verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di **soddisfazione degli utenti**.

La struttura nella redazione della **Carta dei Servizi** ha inoltre fatto propri i 14 diritti enunciati nella **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**:

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 predefinito. 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.

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI REGOLA IL RAPPORTO TRA CITTADINUTENTE E LA STRUTTURA SANITARIA.

LA CARTA È UNO STRUMENTO A TUTELA DEL DIRITTO ALLA SALUTE. ATTRIBUISCE AL CITTADINO UTENTE E ALLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA LA POSSIBILITÀ DI MOMENTI DI CONTROLLO EFFETTIVO SUI SERVIZI EROGATI E SULLA LORO QUALITÀ.

QUALITÀ - SERVIZIO

Fin dalla sua creazione **Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico** è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psico-fisiche.

L'AMPIA VARIETÀ DI FIGURE PROFESSIONALI GARANTISCE UN MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SERVIZIO.

Dal 1999 **Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico** a socio unico ha intrapreso un progetto di miglioramento della **Qualità dei propri Servizi**, mirato inizialmente alla definizione al suo interno di un Sistema di gestione aziendale orientato ai principi della Qualità e capace di automigliorarsi nel tempo.

Il progetto, ispirato alla applicazione di una normativa internazionale di larga diffusione denominata UNI EN ISO9001:2008, è culminato nel corso del 2015 con la "Certificazione" del Sistema da parte dell'Ente certificatore Certiquality di Milano.

Tale certificazione ha dato un ulteriore impulso al cammino verso l'eccellenza intrapreso dall'Istituto, orientato al costante miglioramento dei servizi sanitari erogati ed in generale al perseguimento di reali benefici per l'assistito attraverso una gestione per processi, caratterizzata dal continuo raggiungimento di obiettivi chiari, definiti e misurabili.

GLI IMPEGNI

- Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico garantisce la presenza di un Ufficio di Relazioni con il Pubblico.
- Assicura la consultabilità della carta dei servizi e il suo periodico aggiornamento.
- Garantisce la presenza all'interno della struttura di punti informativi caratterizzati da espositori contenenti opuscoli e depliant informativi in continuo aggiornamento.
- Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico garantisce all'atto dell'accettazione un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.
- La struttura garantisce rispetto dei valori e del credo dei pazienti attraverso l'assistenza personalizzata.
- Assicura al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati.

MECCANISMI DI TUTELA

STANDARD DI QUALITÀ

Indicatore	Standard
Tempo di attesa per la prestazione programmata	Immediata
Tempo di attesa in coda all'Ufficio Accettazione	Da 5 a 10 minuti in relazione agli orari di afflusso
Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Reclami. Tempo di risposta reclamo	7 giorni tempo medio



VERIFICA DEGLI STANDARD

Per ciascuno degli standard descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità;
- verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione corretta del servizio;
- verifica dei progetti riabilitativi.

LA STRUTTURA, INOLTRE, EFFETTUA LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI RISPETTO AL COMFORT E ALLA QUALITÀ DEL TRATTAMENTO RICEVUTO ATTRAVERSO UN APPOSITO QUESTIONARIO REGOLARMENTE DISTRIBUITO.

Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico garantisce una continua indagine promuovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.



IL CENTRO VILLA ALBA - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico EROGA TRATTAMENTI MEDICI, FISIO-KINESITERAPICI, RIABILITATIVI E PSICOLOGICI.

Le prestazioni ambulatoriali di terapia fisica e le visite specialistiche erogate sia in regime di convenzione che privatamente, presso Villa Alba - Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico, sono rivolte a pazienti con lesioni ortopediche e neurologiche. I servizi ambulatoriali, rivolti a bambini e giovani con disturbi neurologici, psicomotori e del linguaggio ed adulti invalidi civili con lesioni neurologiche ed ortopediche, sono caratterizzati da un'ampia possibilità di Divisione di trattamenti: fisiochinesiterapia, logopedia, psicomotricità e psicopedagogici.

Le terapie mediche prevedono una consulenza specialistica (neurologia, psicologia, pneumologia, ortopedia, fisiatria, neuropsichiatria infantile, ecc.).

Le terapie ed attività, che vengono effettuate in ampi locali climatizzati con le più moderne attrezzature e personale altamente specializzato, sono:

- **Riabilitazione neuromotoria ed ortopedica in convenzione SSN.**
- **Ginnastica posturale.**
- **Terapia infiltrativa.**
- **Linfodrenaggio.**
- **Polispecialistica in convenzione SSN.**
- **Diagnostica strumentale**
- **Centro cefalee**



PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE

IL Centro Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico mira alla crescita integrale dei pazienti con un progetto educativo riabilitativo, che ha come centro la persona umana perché possa realizzare, nella misura più piena possibile, quella autonomia che consenta un adeguato inserimento nella vita civile e nell'attività sociale.

L'obiettivo primario generale di Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico è la Cura degli Assistiti, intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo a:



- **garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento,**
- **ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi,**
- **rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera,**
- **informare correttamente e chiaramente l'interessato e il suo Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico e/o riabilitativo,**
- **promuovere il comfort e l'accoglienza,**
- **effettuare periodiche rilevazioni del gradimento degli utenti sui servizi offerti.**

COME RAGGIUNGERCI

– MODALITÀ DI ACCESSO

Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico è ubicata in via Vittorio Emanuele Orlando, 75; la posizione centrale (nelle immediate vicinanze della stazione Termini) garantisce una facile accessibilità, in particolare con i mezzi pubblici.

– AUTO PROPRIA

Per chi proviene da Roma seguire le indicazioni direzione centro Stazione Termini, giungere a Piazza della Repubblica. Villa Alba - Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico è ubicata in via Vittorio Emanuele Orlando, 75 (galleria Esedra).

– PARCHEGGIO

È possibile parcheggiare nel Garage Stephenson Parking, in Via del Viminale, 3 e/o Parking Esedra via Modena, 10 e International Garage via Parigi, 19.

– MEZZI PUBBLICI

Per chi non dispone di auto propria, esiste un servizio COTRAL e ATAC, FS, che consente di giungere sino alla Stazione Termini e la Metropolitana linea A con fermata "Repubblica".

– DISLOCAZIONE DEI SERVIZI

Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico si articola su un unico piano strutturato in diversi spazi, in cui sono dislocate le varie apparecchiature per la terapia fisica e la Diagnostica strumentale e gli studi medici.

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI



PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

Villa Alba - Istituto di Cure Fisiche - Roma Centro Storico dispone di un'ampia offerta di SERVIZI AMBULATORIALI accessibili in convenzione e privatamente.

La Direzione Sanitaria dell'Istituto è affidata al prof. Delfo Galileo Faroni.

La Direzione polispecialistica è affidata al Dr. Glauco Messina.

– AMBULATORIALE

L'attività ambulatoriale, svolta presso il Servizio di Fisioterapia, prevede l'erogazione di trattamenti di terapia fisica e visite specialistiche di seguito specificati in **convenzione con SSN**

- Malattie infettive,
- Ortopedia e traumatologia,
- Cardiologia e ECG
- Neurologia,
- Dermatologia,
- Oncologia,
- Endocrinologia,
- Medicina fisica e riabilitativa,
- Allergologia e immunologia clinica,
- Chirurgia vascolare - Angiologia,
- Chirurgia generale,
- Chirurgia plastica,
- Medicina dello sport,
- Nefrologia,
- Neurochirurgia,
- Oculistica,
- Ostetricia e ginecologia,
- Otorinolaringoiatria,
- Psichiatria,
- Pneumologia,
- Reumatologia,
- Urologia
- Elettromiografia con VCS e VCM



Servizi Ambulatoriali	Elenco Prestazioni	In convenzione (SI/NO)	Prenotazione obbligatoria (SI/NO)
Medico Specialista di Riferimento	Visite mediche specialistiche	SI	SI
	Rieducazione motoria segmentale semplice	SI	NO
	Rieducazione motoria strumentale complessa	SI	NO
	Rieducazione motoria individuale mot. grave strum.	SI	NO
	Rieducazione motoria individuale mot. grave sempl.	SI	NO
	Rieducazione motoria in gruppo	SI	NO
	Manipolazioni vertebrali	SI	NO
	Infrarossi	SI	NO
	Tens	NO	NO
	Diodinamica	NO	NO
	Ultrasuonoterapia	NO	NO
	Elettroterapia muscolare	SI	NO
	Magnetoterapia	NO	NO
	Laserterapia Ir-Helioneon	NO	NO
	Linfodrenaggio (Vodder)	NO	SI
	Ginnastica posturale (Mezieres - Souchard)	NO	SI
	Bendaggio funzionale	NO	SI
	Ionoforesi	NO	NO
	Radarterapia	NO	NO
	Ultravioletti	NO	NO
	Mesoterapia	NO	SI
	Ozonoterapia	NO	SI
	Massaggio manuale	NO	SI
	Infiltrazioni intrarticolari	NO	SI
	Diatermia da contatto (T.E.C.A.R., Trasferimento Energetico Capacitivo e Resistivo)	NO	SI
	Pompage vertebrale	NO	SI
	TNM (Taping Neuro-muscolare)	NO	SI
	Esame baropodometrico	NO	SI
Energia Vibratoria	NO	SI	

– RISORSE UMANE

L'ampia varietà di figure professionali garantiscono un miglioramento continuo del nostro servizio. Tra queste sono incluse: neurologo, neuropsichiatra infantile, psicologo, cardiologo, assistente medico, medico internista, fisiatra, coordinatore, terapeuta della riabilitazione, logopedista, addetto ai servizi generali, impiegato amministrativo, psicomotricista.

– RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie vengono tenuti costantemente da terapisti della neuro e Psicomotricità del Centro.

Le famiglie hanno la possibilità di chiedere colloqui per conoscere lo stato di salute dell'Assistito, le finalità Riabilitative e i risultati raggiunti ma soprattutto per avere indicazioni o programmi da effettuare anche al proprio domicilio.

– SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE (SA)

L'istituto dispone di un Servizio per lo svolgimento delle attività di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie.

Il Servizio:

- collocato al 1° piano, accessibile dall'ingresso principale, nei giorni lavorativi dalle ore 7.00 alle ore 18.30 dal Lunedì al Venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il Sabato, raggiungibile telefonicamente al numero 06 4871143 – 064740711, fax 06 48907872; nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazione per le prestazioni erogate presso la struttura; essi provvedono alla eventuale prenotazione in lista di attesa, all'accoglienza e alla fatturazione.



LIVELLI DI SERVIZIO



LIVELLI DI SERVIZIO

UFFICI DI RIFERIMENTO

Ufficio Informazioni (Presso accettazione)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 18.30 Sabato 7.00-13.00 Tel. 06 4871143 – 06 4740711
Ufficio Reclami (presso la Direzione Sanitaria)	Il Lunedì e il Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00 Tel. 06 4871143 – 06 4740711

SERVIZI AMBULATORIALI

Accessibilità Servizi in Convenzione	Da tutto il territorio nazionale
Informazioni preventive telefoniche e verbali allo sportello	Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 18.30 Sabato 7.00-13.00 Tel. 06 4871143 – 06 4740711
Informazioni preventive telefoniche e verbali allo sportello	Si può effettuare: <ul style="list-style-type: none"> • telefonicamente dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 18.30 - Sabato 7.00-13.00 Tel. 06 4871143 – 06 4740711 • di persona, presso il Servizio Accettazione negli stessi orari di cui sopra
Modalità di Accettazione	Presso Servizio Accettazione, muniti di impegnativa
Valutazione Gradimento Assistito	Distribuzione dei Moduli di Intervista Assistiti in ambulatorio (80% gradimento positivo)

RELAZIONI CON IL PERSONALE	Riconoscibilità degli operatori	Camice bianco: Medici Divisa bianca: Terapisti Divisa celeste: Ausiliari
	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Tessera di riconoscimento, con indicato il numero di matricola, il nome, la qualifica e la fotografia (art. 39 L. Reg. Lazio n. 64/87)
	Umanizzazione	(60% valutazione positiva) Riservatezza, Rispetto della dignità umana e della privacy

INFORMAZIONI



Umanizzazione

Riservatezza; rispetto della dignità e della privacy; gli Assistiti, le cui condizioni di salute lo permettono, sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente.

Modalità di ricezione e gestione dei reclami

Art. 1 Presso Villa Alba - Istituto di Cure Fisiche - Roma Centro Storico ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 sono attivi presso la Direzione Operativa l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante, o suo delegato, in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Lazio.

Art. 3 I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Operativa;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 La Direzione Operativa provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 La Direzione Operativa dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Operativo.

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.

Detta procedura può essere così sintetizzata:

- * il referente per la ricezione dei reclami è lo stesso che intrattiene rapporti generali con l'utenza;
- * vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti;
- * il reclamo va presentato entro 10 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare;
- * la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi:
comunicazione telefonica, colloquio o lettera scritta;
- * al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità – sarà scritta e inviata entro il termine di 20 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi al responsabile del Servizio Assicurazione Qualità per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni.

I Doveri dei Pazienti

Per usufruire completamente dei propri diritti collaborando, ove necessario, al miglioramento dei servizi erogati, il paziente è tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale agli appuntamenti;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate onde evitare sprechi di tempo e di risorse che potrebbero essere utilizzate per altri.

È DIRITTO - DOVERE DI TUTTI I PAZIENTI PROVVEDERE A:

- inoltrare reclami riguardo a fatti negativi per i quali si propone una verifica da parte dei responsabili;
- a fare proposte e/o dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio. Tutela della Privacy La Struttura ottempera ai requisiti sul trattamento e la protezione dei dati personali come da D.Lgs. 196/2003: Codice di protezione dei dati personali. Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali e di conseguenza di eseguire il trattamento. Consenso informato All'atto della presa in carico dell'utente da parte dell'equipe medica riabilitativa, l'utente viene informato dal medico che apre la cartella clinica ed esegue l'anamnesi, sui trattamenti che andrà ad effettuare. Il medico informa il paziente su eventuali rischi connessi all'erogazione della prestazione, sulla terapia farmacologica, sui benefici che ne derivano e sulla necessità della sua collaborazione per il successo del progetto riabilitativo. Contestualmente richiede il consenso scritto alla prestazione.

Regolamento

- * Nell'interesse del paziente è assolutamente vietato fumare nei corridoi dei reparti.
- * La visita medica è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rispettare l'orario previsto.

- * È severamente vietato gettare rifiuti o qualsiasi altra cosa dalle finestre; è altresì proibito nelle camere di degenza l'uso di fornelli elettrici, macchine da caffè, ferri da stiro, lavare biancheria.
- * In un luogo affollato come un luogo di cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili; la struttura non si assume responsabilità per questi inconvenienti. CONSIGLIAMO quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari.
- * Ogni osservazione o reclamo dovrà essere fatto all'Assistente Sociale che farà riferimento al Direttore Sanitario.
- * Rispettare gli orari delle visite non trattenendosi oltre il periodo fissato.
- * Tenere basso il tono della voce.
- * È vietato introdurre animali.
- * È vietato offrire mance al personale di servizio ancorché come manifestazione di gratitudine verso chi si prende cura degli ospiti con la dovuta professionalità e sincera dedizione.

SUL SITO WEB WWW.GRUPPOINI.IT È INOLTRE POSSIBILE ACCEDERE A TANTE ALTRE INFORMAZIONI tra cui quelle riguardanti: tutte le prestazioni sanitarie effettuate nelle varie strutture del Gruppo INI e la loro ubicazione; la formazione con l'indicazione di convegni, giornate di studio e seminari; l'ufficio comunicazione e stampa con i suoi comunicati e le pubblicazioni; l'area multimediale con i filmati riguardanti la vita delle struttura.

Ringraziamenti e Pubblicazione

Si ringrazia **tutto il personale della struttura** per il contributo e i suggerimenti offerti nella stesura della carta dei servizi. In particolar modo la **Direzione Sanitaria** e il **Direttore Amministrativo**. Si precisa che le attività, l'articolazione, l'ubicazione di **Villa Alba srl** nonché dell'intero Istituto Neurotraumatologico Italiano, di cui Villa Alba srl è parte integrante, sono state segnalate agli Assessorati Provinciali ai Servizi Sociali e per la Famiglia di Roma affinché venissero comunicate alle Associazioni di Volontariato, iscritte nell'apposito Registro. Analoga iniziativa è stata presa nei confronti dell'Associazione Cittadinanza Attiva.

La presente CARTA DEI SERVIZI, disponibile in accettazione, viene consegnata al paziente quando accede alle prestazioni; la carta, inoltre, è stata condivisa con le organizzazioni sindacali di riferimento, è scaricabile dal sito web all'indirizzo www.gruppoi.it

Emessa da	Approvata da	Direzione Generale
Ufficio Comunicazione		Direzione Sanitaria
Rev. 08 - 04 Febbraio 2016	Coordinamento	Direzione Amministrativa

Numeri Telefonici di pubblica Utilità

- Carabinieri 112
- Polizia 113
- Vigili del Fuoco 115
- Guardia di Finanza 117
- Polizia Locale 06.9454051
- Emergenza Sanitaria 118
- Taxi 06.3570 - 06.4994
- Roma Capitale 06.0606

CONVENZIONI



25



CONVENZIONI

La sede di Villa Alba - Divisione Istituto Cure Fisiche - Roma Centro Storico è convenzione con i seguenti Enti:

- A.D.A.E. (Associazione Dipendenti Agenzie Entrate)
- A.D.A.F. (Associazione Dipendenti Agenzie Fiscali)
- ACI
- ASD CAT SPORT ROMA
- CRAL AURORA Assicurazioni
- CRAL BANCA D'ITALIA
- C.A.P.I.T.
- CASSA MUTUA MINISTERO INTERNO
- CENTRO SPORTIVO ANIENE
- CISL - FUNZIONE PUBBLICA ROMA E LAZIO
- CRAL Ministero Istruzione
- CRAL Ministero Politiche Agricole
- CRAL ENPAM
- FASI E FASI OPEN
- GENERALI GROUP (Inassitalia, Fata, Toro, Lloyd)
- ISTAT
- ISVAP
- MITSUKOSHI ITALIA
- MONDIAL ASSISTANCE
- ORIGONI GRIPPO&PARTNERS
- PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
- PRESIDENZA DELLA REPUBBLICA (C.d.Q)
- PREVIMEDICAL
- ROYAL JORDANIAN AIRLINES
- THAI AIRLINES
- STATO MAGGIORE DIFESA
- UIL - Segreteria Nazionale
- UIL POLIZIA DI STATO
- VIGILI DEL FUOCO
- CRAL - COTRAL - METRO
- CIRCUITO MIGLIOR SALUTE
- RBM - PREVIMEDICAL





Villa Alba Srl
Divisione Istituto Cure Fisiche
(Gruppo INI)

Accreditato con il S.S.N.
DCA 365/2015 - Certificato UNI EN ISO 9001:2008
DCA 27/2016 - Polispecialistico
Direttore Sanitario Prof. Delfo Galileo Faroni
Via Vittorio Emanuele Orlando,75
00185 Roma - (Repubblica) - (Galleria Esedra)
Tel. 06.4740711 - Fax 06.48907872
istitutocurefisiche@gruppoini.it - www.gruppoini.it