



CASA DI CURA  
PRIVATA

**VILLA GARDA**



# LA CARTA DEI SERVIZI

**Casa di Cura privata “Villa Garda”**

Via Monte Baldo, 89  
37016 Garda (Verona)

Struttura Sanitaria accreditata  
Unità Locale Socio Sanitaria 9 –Scaligera della Regione Veneto  
Direttore Sanitario: Dott. Roberto Mingardi

Documento organizzativo e informativo  
secondo il D.P.C.M. 19 maggio 1995

**Edizione Settembre 2022**



<b>INDICE</b>	<b>pag.</b>
<b>Obiettivi della Carta dei Servizi</b> .....	<b>3</b>
<b>PRIMA SEZIONE: PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA</b> .....	<b>4</b>
- Presentazione dell'azienda e fini istituzionali	
<b>SECONDA SEZIONE: INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
- Descrizione della struttura	
- Servizi di diagnosi e cura	
<b>Prestazioni di ricovero</b> .....	<b>6</b>
- Modalità di accesso	
- Ricovero e dimissione	
- Prestazioni alberghiere	
- Colloquio con i medici	
- Identificazione del personale	
<b>Prestazioni ambulatoriali</b> .....	<b>8</b>
- Ambulatori in convenzione con il S.S.N.	
- Ambulatori specialistici in libera professione	
- Priorità d'accesso alla struttura	
- Disdetta prestazioni e mancato ritiro referti	
- Convenzioni Assicurative	
<b>TERZA SEZIONE: LA POLITICA E GLI OBIETTIVI DELLA QUALITA'</b> .....	<b>10</b>
<b>QUARTA SEZIONE: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b> .....	<b>10</b>
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico	
- Documenti organizzativi interni	
- Il Sistema di gestione per la qualità	
- Questionari sulla qualità e sulla soddisfazione del cliente	
- Riesame direzione	

<b>Stato</b>	<b>Ente</b>	<b>Firma</b>	<b>Data</b>
Verificato	DIRSAN	_____	_____
Approvato	DIRGEN	_____	_____

La Carta dei servizi è stata sottoposta al Tribunale per i Diritti del Malato del Veneto per un parere di adeguatezza dei contenuti con esito positivo. Inoltre ci siamo ispirati per la stesura della stessa alla Carta europea dei Diritti dei Malati approvata dalla maggioranza dei Parlamentari dell'UE.

### **OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi di Villa Garda promuove il rapporto fra il paziente e la struttura favorendo la partecipazione attiva e perseguendo la tutela dei suoi diritti. A questo scopo, e ai fini della massima trasparenza del rapporto Utente/Casa di Cura, la Carta dei Servizi si propone di pubblicizzare le informazioni utili circa i servizi offerti e le modalità di accesso alle diverse prestazioni, anche con riferimento agli standard di qualità. Ogni punto della carta dei servizi è per noi un impegno costante per il miglioramento.

La Casa di Cura si propone inoltre di individuare propri programmi volti al miglioramento tecnico, organizzativo e operativo. La presente Carta dei Servizi è aggiornata alla data indicata in copertina ed è valida fino a nuova edizione. Tuttavia ricordiamo ai nostri utenti che essa non rappresenta una realtà statica bensì un'organizzazione vitale e dinamica in cui cambiamenti seguono l'evoluzione delle attività.



## PRIMA SEZIONE: PRESENTAZIONE DI VILLA GARDA

### Presentazione dell'azienda e fini istituzionali

La Casa di Cura privata Villa Garda è stata fondata negli anni '20 ed è ubicata sopra il paese di Garda (Vr), sulla sponda est dell'omonimo lago.

La Casa di Cura è facilmente raggiungibile in autostrada dal casello di Affi (autostrada Modena-Brennero A22), oppure da quello di Peschiera (autostrada Milano-Venezia A4), proseguendo in direzione Garda; le stazioni ferroviarie più vicine sono quelle di Verona e Peschiera, da cui si può arrivare a Garda con i servizi di autolinea. Una volta raggiunto il centro abitato di Garda, si trovano facilmente le indicazioni per la Casa di Cura.

Integrata nella rete ospedaliera sanitaria riabilitativa del Veneto, Villa Garda fa parte dell'Ulss 9 - Scaligera ed è accreditata ai sensi della D.G.R. Regione Veneto n. 1099 del 6/8/2020. La casa di cura eroga servizi di diagnosi e cura in regime di degenza ospedaliera e day hospital, oltre che prestazioni diagnostiche e terapeutiche ambulatoriali. La Casa di Cura è autorizzata per 109 posti letto di cui 98 accreditati per la Riabilitazione Cardiologica, Motoria e Riabilitazione Nutrizionale.

La Casa di Cura offre al paziente cure di alta qualità, elevati standard alberghieri, personalizzazione del ricovero e relativo trattamento; nel massimo rispetto della persona e della dignità umana. Al personale medico e infermieristico che opera nella struttura è assicurata la disponibilità di tutti gli strumenti necessari allo svolgimento proficuo del lavoro.

La Casa di Cura privata Villa Garda è di proprietà di GHC (Garofalo Health Care) ed è soggetta all'attività di direzione e coordinamento della stessa, che è Gruppo leader in Italia nel settore della sanità privata accreditata, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi e specializzazioni, coprendo tutti i comparti del settore ospedaliero, territoriale e socio-assistenziale.

La Casa di Cura Villa Garda aderisce formalmente al Codice Etico di GHC, quale strumento di gestione ed elemento effettivo della strategia e dell'organizzazione aziendale; ha inoltre adottato un modello di gestione e controllo in conformità al modello D. Lgs 231/2001.

L'erogazione dei servizi presso la Casa di Cura Villa Garda rispetta i seguenti principi fondamentali:

**Imparzialità e Legalità:** la Casa di Cura ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità. Inoltre assume quali valori imprescindibili del proprio operato l'onestà ed il rispetto di tutte le normative applicabili in Italia e nella Regione Veneto e non tollera né favorisce in alcun modo comportamenti contrari alle normative vigenti.

**Eccellenza e miglioramento dei servizi e della struttura:** la Casa di Cura persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti. Sviluppa un'azione continua di miglioramento dei servizi offerti e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, alla consapevolezza e all'abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici. Identifica nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza ed assicura al paziente il continuo miglioramento delle strutture in termini di accessibilità fisica, vivibilità, pulizia e comfort degli ambienti.

**Rispetto e cura del paziente:** la casa di Cura garantisce l'umanizzazione delle cure e pone il paziente al centro del Sistema Sanitario, considerandolo nella sua interezza fisica, psicologica, sociale e relazionale. Tale principio richiede che diagnosi e terapia vengano eseguite in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, così come richieste dallo stato del malato, al quale viene garantita la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate. Tutto



il personale medico viene quindi formato ad un approccio «patient-centered», con l'utilizzo di apparecchiature sempre all'avanguardia e le strutture dotate di ambienti confortevoli con modalità alloggiative di tipo alberghiero. Tale modello garantisce ulteriormente a favore del paziente l'osservanza ulteriore dei seguenti principi:

**Uguaglianza:** l'erogazione dei nostri servizi rispetta i diritti di tutti i cittadini senza discriminazioni per questioni che riguardino il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Garantiamo parità di trattamento per tutte le categorie o fasce di utenti. Affinché anche i portatori di handicap possano agevolmente e liberamente usufruire dei nostri servizi, la Casa di Cura è impegnata ad adottare le iniziative necessarie.

**Continuità:** l'erogazione dei nostri servizi e l'assistenza sono continue, regolari e senza interruzioni. Nell'eventualità di scioperi nazionali o di situazioni eccezionali che potrebbero interrompere l'erogazione del servizio o la sua regolarità, la Casa di Cura adotterà ogni provvedimento volto ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

**Diritto di scelta:** secondo quanto consentito dalla legge e dai requisiti strutturali, tecnologici e professionali, viene rispettato il diritto degli utenti di scegliere se usufruire dei servizi offerti dalla Casa di Cura.

**Partecipazione:** la Casa di Cura garantisce ed incoraggia la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio sanitario. In questo modo desideriamo conseguire un duplice obiettivo: tutelare il diritto alla corretta fruizione del servizio e favorire la collaborazione con i nostri operatori. La Casa di Cura è impegnata a raccogliere, attraverso questionari, le valutazioni e le opinioni degli utenti e ad utilizzarli per il miglioramento della qualità del servizio.

**Diritto al consenso:** gli operatori sanitari della Casa di Cura forniscono al paziente tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute

**Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** i dati personali e sanitari dei pazienti sono trattati nel rispetto della normativa sulla privacy, così come è garantita la riservatezza durante l'esecuzione di esami o visite mediche.

**Diritto alla sicurezza:** la Casa di Cura predispone annualmente un piano per la sicurezza del paziente e adotta tutte le misure necessarie per garantire che egli non subisca danni nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

**Diritto ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** il diritto viene rispettato in ogni fase della malattia.



## **SECONDA SEZIONE: INFORMAZIONI SU STRUTTURA E SERVIZI**

### **Descrizione della struttura**

Villa Garda si compone di una struttura unica con padiglioni collegati fra loro (indicati convenzionalmente con A, B e C) inseriti all'interno di un vasto parco a cui i pazienti hanno accesso e dal quale si gode di vista panoramica sul lago. Nella zona retrostante la casa di cura si trova un ampio parcheggio (non custodito).

La casa cura è disposta su tre piani: al piano rialzato sono ubicati gli ambulatori, i servizi diagnostici e una piccola area di degenza; ai piani superiori solo camere di degenza, che sono in tutto 49 (47 con bagno) di cui 12 singole. Ogni reparto di degenza dispone di una medicheria, studi medici e un salottino con televisione, divani e poltrone, dove i pazienti possono intrattenersi nel tempo libero oppure ricevere familiari e visitatori negli orari prestabiliti.

L'ingresso principale della struttura è centrale ed entrando si trovano la Portineria e l'ufficio Accettazione/Cassa. Nella hall attigua abbiamo i distributori automatici di bevande e il cambia moneta.

Il padiglione C è dedicato a servizi, ambulatori, palestra, terapie fisiche e uffici amministrativi. Un'ulteriore palestra è ubicata nel piano seminterrato del padiglione B. Ascensori e montacarichi/montalettighe servono tutta la struttura.

### **Servizi di diagnosi e cura**

La Casa di Cura dispone delle seguenti Unità Operative di ricovero:

#### Riabilitazione Cardiologica e Motoria

Responsabile Dott. Gianni Destro

Equipe: Dott.ssa Stefania Sorrentino, Dott. Alberto Di Blasi, Dott. Bartolomeo Chiominto. Dott. Alessandro Di Matteo, Dott. Rocco Antonio Sergi

#### Riabilitazione Nutrizionale (disturbi da comportamento alimentare)

Responsabile Dott. Riccardo Dalle Grave

Equipe: Dott.ssa Arianna Banderali, Dott. Enrico Patacca, Dott.ssa Cristina Zamboni

#### Servizi diagnostici e ambulatoriali:

- Laboratorio di Analisi cliniche
- Diagnostica per immagini (Radiologia, Ecografia e Densitometria)
- Cardiologia (Visite, Elettrocardiogramma, Test da sforzo al cicloergometro, Holter cardiaco, Holter pressorio, Ecocardiogramma, Ecodoppler vasi inferiori e superiori)
- Medicina fisica e riabilitazione (Fisiokinesiterapia, visite fisiatriche)
- Dermatologia
- Psichiatria
- Nutrizione (disturbi da comportamento alimentare e patologie legate all'obesità)
- Ginecologia.

Per informazioni riguardanti le modalità di accesso a tali servizi vedere il capitolo "Prestazioni ambulatoriali".

## **PRESTAZIONI DI RICOVERO**

### **Modalità di accesso**

La Casa di Cura è una struttura riabilitativa e pertanto effettua ricoveri ordinari e programmati, anche a ciclo diurno (day hospital).

Il ricovero avviene su proposta del medico di base o del medico specialista in caso di invio da altra struttura per acuti, previa verifica dell'appropriatezza effettuata dai nostri medici.

La lista di attesa viene gestita in base all'ordine cronologico delle richieste, ad eccezione degli invii dagli Ospedali per la riabilitazione nella fase post-acuta e per i casi che, su valutazione dei medici responsabili, risultano urgenti. Per informazioni sul ricovero contattare i servizi ai seguenti reparti:

- Riabilitazione Cardiologica e Motoria: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 14.00 ai numeri 3393001988 o 045-6208654;
- Riabilitazione Nutrizionale: martedì e venerdì ore 10.00/12.00 al n. 045-6208619.

### **Ricovero e dimissione**

Al momento dell'ingresso i pazienti devono presentare il tesserino sanitario, un documento di identità, il codice fiscale e la richiesta di ricovero del medico di base, sostituita, nel caso di provenienza da altre strutture sanitarie, dalla lettera di trasferimento. Vengono quindi accompagnati in reparto, dove sono accolti dal personale infermieristico, che è a disposizione per offrire tutte le informazioni necessarie e per favorire l'ambientamento in Casa di Cura. Entro la prima giornata il medico contatta i nuovi entrati per la visita e la compilazione della cartella clinica; nei primi giorni del ricovero vengono inoltre fornite informazioni sui programmi specifici in incontri di "accoglienza", di gruppo o individuali, che hanno lo scopo di dare una visione d'insieme delle diverse attività previste per il periodo di degenza; oltre a questo ogni paziente riceve un opuscolo informativo che illustra il trattamento a cui verrà sottoposto.

Le giornate successive sono gestite dagli operatori sanitari della Casa di Cura in base alle procedure previste dai diversi protocolli riabilitativi. Durante il trattamento il paziente riceve tutte le informazioni che gli sono necessarie per il ritorno alla sua vita normale, al suo ambiente abituale, ad un sano stile di vita al fine di superare la disabilità.

In clinica è attiva il servizio di guardia medica per emergenze urgenze h 24.00 ore, sia per pazienti ricoverati sia per persone che afferiscono alla clinica.

Sono presenti nei vari reparti defibrillatori pronti all'uso con il personale opportunamente formati.

Alla dimissione viene consegnata una relazione clinica, indirizzata al medico curante, descrittiva del trattamento a cui è stato sottoposto il paziente, della terapia farmacologica somministrata e da seguire nel post ricovero.

E' possibile richiedere copia della cartella clinica presentando apposito modulo compilato presso l'Accettazione. Tale richiesta deve essere sottoscritta dal paziente stesso o a mezzo delega; la documentazione sarà disponibile in Accettazione o, su richiesta, verrà spedita al domicilio.

### **Prestazioni alberghiere**

Le nostre stanze dispongono da 1 a 4 posti letto e sono quasi tutte dotate di servizi igienici.

La biancheria viene cambiata ogni 5 giorni (salvo diverse necessità), quella da bagno 3 volte alla settimana (martedì, giovedì e il sabato salvo diverse necessità).

I pasti vengono serviti con regolarità e puntualità dal nostro personale in stanza o in sala da pranzo a seconda del reparto.

L'orario in cui viene servita la colazione varia a seconda del programma, mentre gli orari dei pasti principali sono i seguenti:

- pranzo: dalle 11.45 alle 12.30;
- cena: dalle 18.30 alle 19.15.

Tutti i pasti sono preparati seguendo le indicazioni del servizio di dietetica. Il menù varia ogni giorno all'interno di cicli di 15 giorni.

Su richiesta, a pagamento, viene attivato il servizio di televisione in camera.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire in contanti (fino all'importo massimo di 2.000 euro), con assegno, bancomat o carta di credito. E' assolutamente vietato l'uso dei cellulari all'interno della Casa di Cura, in quanto potrebbero interferire e compromettere il normale funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

Due distributori automatici di bevande calde (caffè, tè, ecc.) e due di bibite fredde (acqua minerale, tè, ecc.) si trovano presso l'ingresso della Casa di Cura; vicino ad essi si trova un cambia monete.

L'ingresso per i visitatori è consentito nei seguenti orari:

- tutti i giorni dalle 16.00 alle 18.00 (tale orario limitato è provvisorio e verrà ampliato non appena le condizioni pandemiche lo consentiranno).

### **Colloqui con i medici**

I medici curanti sono a disposizione dei familiari che intendono avere informazioni sullo stato clinico del proprio parente (nel rispetto della normativa in materia di privacy).

Per il reparto di cardiologia, i medici ricevono per via telefonica, dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.00 alle ore 13.00 al nr. 045-6208611.

Per i reparti dei Disturbi dell'Alimentazione i medici ricevono per via telefonica, dal lunedì al mercoledì, dalle ore 12.00 alle ore 13.00 al nr. 045-6208611.

### **Identificazione del personale**

Le divise del personale sono differenziate per colore:

- pantaloni e casacca blu
- pantaloni e casacca bianchi con bordino rosso
- pantaloni e casacca bianchi con bordino azzurro
- pantaloni e casacca bianchi con bordino giallo
- pantaloni e casacca bianchi
- pantaloni e casacca bianchi con bordino verde
- pantaloni e polo bianchi
- camice bianco

**MEDICO**  
**INFERMIERE COORDINATORE**  
**INFERMIERE**  
**OPERATORE SOCIO SANITARIO**  
**AUSILIARIA**  
**TECNICO RADIOLOGIA/LAB. ANALISI**  
**FISIOTERAPISTA**  
**PERSONALE FRONT OFFICE**

### **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

#### **Servizi in convenzione con il S.S.N.**

Per accedere alle prestazioni convenzionate è necessaria la presentazione della prescrizione del medico di base. Il pagamento dei ticket e delle prestazioni ambulatoriali, che può essere effettuato in contanti (fino all'importo massimo stabilito dalla legge), con assegno, bancomat o carta



di credito, avviene all'Ufficio cassa a partire dalle ore 8.10 in poi (dalle ore 7.30 per gli incassi relativi a prestazioni di terapia fisica prestate nelle prime ore del mattino).

Le prestazioni effettuabili in convenzione sono relative alle specialità sotto descritte e possono essere svolte anche in regime libero professionale.

#### **Laboratorio di analisi**

Direttore Dott.ssa Anna Davoli

Tecnici: Fabia Mazzi, Marisa Ruggeri

Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.10 alle 9.50 con prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 14.30: tel.045-6208664.

#### **Radiologia, Ecografia e Densitometria Ossea**

Responsabile Dott.ssa Paola Vittoria Bazzani

Tecnici: Enrico Pinaroli, Marisa Molon

Prenotazioni dal lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00: tel. 045-6208618.

#### **Ambulatorio di Cardiologia**

Responsabile Dott. Gianni Destro

Medici: Dott. Alberto Di Blasi, Dott.ssa Stefania Sorrentino, Dott. Arrigo Segalla

Prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00: tel. 045-6208618.

#### **Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Fisiatria**

Dott. Antonio Rocco Sergi

Terapisti: Alberto Dellera, Alessia Brunelli, Fabio Soave, Edoardo Bongiovanni, Francesca Lonardi, Luca Fedrigo, Marco Mazzola, Greta Galletti, Rachele Savoia, Morando Martina, Barbieri Vittorio, Mascanzoni Nicolò.

Prenotazioni visite fisiatriche dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00: tel.045-6208618 (per avere accesso alle terapie è necessario sottoporsi prima alla visita fisiatrica; le eventuali terapie prescritte si possono prenotare di persona, con i tecnici, subito dopo).

#### **Ambulatori specialistici in libera professione**

##### **Ambulatorio per il trattamento dell'obesità e dei disturbi dell'alimentazione**

Responsabile Dott. Riccardo Dalle Grave

Medici: Dott.ssa Arianna Banderali, Dott. Enrico Patacca, Dott.ssa Cristina Zamboni

Prenotazioni visite e informazioni su ricoveri il martedì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 al nr.tel. 045-6208619; prenotazioni visite dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle 16.00 tel. 045-6208611.

##### **Ambulatorio di Psicologia**

Dott.ssa Cristina Scutari, Dott. Davide Cappellari, Dott.ssa Maddalena Conti, Dott. Igino Marchi, Dott.ssa Sabrina Marchi, Dott.ssa Antonella Ruocco

Prenotazioni colloqui: da lunedì a sabato dalle ore 10.00 alle ore 16.00 tel. 045-6208611.

##### **Ambulatorio di Psichiatria**

Dott.ssa Chiara Guarnier

Prenotazioni da lunedì a sabato dalle ore 10.00 alle ore 16.00 tel. 045-6208611.

### **Ambulatorio di Ginecologia**

Dott.ssa Maddalena Ginami

Prenotazioni visite dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00 al nr.tel. 045-6208618; e dal lunedì al venerdì dalle ore 14.00 alle 16.00 tel. 045-6208611.

Tutte le prestazioni in libera professione sono fatturate ed incassate direttamente dall'Ufficio Cassa della Casa di Cura.

All'interno della casa di cura apposita segnaletica Vi consente di orientarvi.

Gli ambulatori sono dotati di sala d'attesa.

L'eventuale documentazione sanitaria (relazione medica, referto, ecc.), quando è possibile, viene consegnata alla fine della prestazione; diversamente l'operatore indicherà quando sarà possibile ritirarla, consegnando l'apposito modulo di ritiro. In questo caso verrà consegnata al centralino dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00 su presentazione di tale modulo.

La documentazione sanitaria può essere consegnata solo all'interessato, in ottemperanza alla normativa sulla privacy. Per eventuali ritiri effettuati da terze persone, è necessaria la delega scritta redatta su apposita modulistica.

### **Priorità d'accesso**

La struttura è dotata, in prossimità dell'ingresso principale, di parcheggi dedicati a persone diversamente abili, e donne in gravidanza.

Le modalità di accesso ai vari ambulatori/sala prelievi avviene esclusivamente a seguito di prenotazione, permettendo così di abbattere i tempi di attesa.

### **Disdetta prestazioni e mancato ritiro referti**

Con la D.G.R n.600 del 13/03/2007 avente ad oggetto "Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008 di cui all'articolo 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2005, n.266. Piano Attuativo Regionale: integrazione D.G.R.n.n.3535 del 12/11/2004 e n.2066 del 27/06/2006" – e le successive indicazioni operative, la Regione Veneto, nel completare la strategia individuata per il raggiungimento degli obiettivi di cui al Piano Nazionale, ha promosso una serie di azioni tese a coinvolgere tutti gli attori parte del processo di contenimento delle liste di attese, a decorrere dall'1/01/2007.

In tale contesto si inserisce il potenziamento dell'informazione all'utente, il quale, tra l'altro, deve essere messo a conoscenza, già all'atto della prenotazione, dei seguenti adempimenti a proprio carico:

- dare, entro congruo tempo, la disdetta della prenotazione; in caso diverso l'utente è tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria, anche se esente;
- ritirare il referto entro 30 giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica o comunque entro 30 giorni dalla data prevista dall'Azienda per la consegna dello stesso: in caso di mancato ritiro, l'utente è tenuto, anche se esente, al pagamento per intero della prestazione usufruita.

### **Convenzioni Assicurative**

La Casa di Cura Villa Garda ha attivato convenzioni con i più importanti network assicurativi e assistenziali: Allianz SpA; Aon Hewitt; Axa Caring; Fasi; Fasdac; Generali; Mapre Warranty; My Assistance; Previmedical (Metasalute - Rbm - New Med - Unicredit).

## **TERZA SEZIONE: LA POLITICA E GLI OBIETTIVI DELLA QUALITA'**

Ogni anno, da parte della Direzione, vengono fissati gli obiettivi e indicatori relativi ai vari settori valutati successivamente durante il riesame della Direzione.

## **QUARTA SEZIONE: MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

L'Amministrazione della Casa di Cura ha il dovere e la ferma volontà di tutelare i pazienti che incorressero in eventuali disservizi o che riscontrassero in qualcuna delle prestazioni qualità inferiore rispetto agli impegni presi o che infine fossero oggetto di comportamenti, atti o atteggiamenti limitanti i propri diritti e non adeguati alle prestazioni attese.

Eventuali mancanze o situazioni di difficoltà potrebbero verificarsi all'interno della Casa di Cura a causa di operatori, pazienti o visitatori ad insaputa della Direzione Sanitaria e dei Responsabili della struttura. Il nostro obiettivo primario è - e rimane comunque - quello di fornire ai pazienti un servizio di buona qualità: pertanto provvederemo nel più breve tempo possibile ad accertare l'oggettiva esistenza di mancanze o difficoltà ed a rimuovere e superare, in tal caso, quanto esposto.

La funzione relativa alla tutela degli utenti dei nostri servizi sanitari viene assolta attraverso i seguenti strumenti:

- 1) l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- 2) documenti organizzativi interni;
- 3) il Sistema di Gestione per la Qualità;
- 4) questionari sulla qualità e sulla soddisfazione del cliente;
- 5) reclami presentati dagli utenti;
- 6) relazione annuale sullo stato degli standard di qualità.

Segnaliamo che il personale infermieristico di ogni area funzionale è tenuto a recepire le osservazioni e i reclami verbalmente espressi dai clienti o dai loro familiari e a provvedere immediatamente se possibile oppure a riferirli al medico responsabile del reparto o al Direttore Sanitario.

### **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione del cliente per tutte le questioni che riguardano l'informazione e la sua tutela al fine del pieno godimento delle prestazioni (mediche, alberghiere, di assistenza, ausiliarie) e la verifica dell'efficienza/efficacia e della qualità dei servizi erogati.

Qualora il cliente non trovasse soddisfazione alle sue istanze in via immediata dal personale di reparto o qualora il soggetto delle istanze riguardasse aspetti organizzativi generali della casa di cura estranei al reparto, potrà rivolgere le proprie lamentele all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, gestito dal personale del front office che provvede alla registrazione del reclamo.

Tali reclami sono poi inviati al Direttore Sanitario che istituisce l'apposita pratica, si attiva per approfondirne le tematiche ed eventualmente darne risoluzione al più presto, contattando, se possibile, il paziente, verbalmente o per iscritto.

## **Documenti organizzativi interni**

La Casa di Cura si è dotata di alcuni documenti interni che ne descrivono l'organizzazione. Tali documenti sono la Carta dei Servizi, la Guida ai Servizi e il Manuale della Qualità.

## **Il Sistema di gestione per la qualità**

Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, la Direzione si occupa di tutti gli aspetti legati alla qualità della nostra struttura e dei nostri servizi. Il suo impegno è volto allo studio degli standard di qualità adottati dalla Casa di Cura, alla loro applicazione e alla verifica dei risultati. Tale lavoro è continuo e porta ad un costante miglioramento del servizio centrato sulle esigenze dei clienti.

## **Questionari sulla qualità e sulla soddisfazione del cliente**

Durante il ricovero il personale consegna al paziente il *Questionario per il rilevamento della soddisfazione del paziente*, che può essere compilato anche in forma anonima. Il questionario è composto da una serie di domande volte a valutare la qualità percepita dei servizi erogati e indagare il grado di soddisfazione del cliente. Le domande riguardano tutti gli aspetti legati al ricovero, dalle valutazioni sul personale alla qualità dei servizi alberghieri, oltre al giudizio sulle prestazioni ricevute.

Analogamente, per il servizio ambulatoriale, durante un mese all'anno scelto a campione, viene distribuito agli utenti un questionario che riguarda diversi ambiti (puntualità e qualità delle prestazioni, valutazione sugli operatori).

I risultati dei questionari vengono analizzati ed utilizzati per migliorare il livello di erogazione delle prestazioni, nell'ottica di orientamento al cliente e alla sua soddisfazione e vengono riportati nel Riesame della Direzione.

## **Riesame direzione**

Il processo viene eseguito una volta all'anno. Contiene il rapporto sull'andamento dell'attività, dove è descritta la situazione degli standard di qualità, rispetto agli obiettivi del Sistema Qualità.

Viene predisposto dalla Direzione Generale, e Sanitaria, con la collaborazione del Coordinamento della Qualità e dei Responsabili dei Reparti e Servizi. Questo passaggio di controllo e di programmazione fa parte del meccanismo di autocontrollo monitorato costantemente (riunioni periodiche di Direzione/Reparto e Servizi, audit interni), dove vengono analizzate eventuali criticità esistenti e sono valutate le proposte di miglioramento per poi elaborare le Azioni Correttive.