



VILLA MARGHERITA
CASA DI CURA PRIVATA

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Cliente,

la carta dei servizi della Casa di Cura Villa Margherita Le darà tutte le informazioni sul funzionamento della nostra struttura e sui servizi offerti. Potrà conoscere i principi di qualità e rispetto dell'ospite fondamentali per un percorso il più possibile senza difetti. È molto importante per noi poter raccogliere il grado di soddisfazione delle sue aspettative rispetto ai servizi che le abbiamo offerto. La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

.Il Direttore Sanitario

SOMMARIO

PRESENTAZIONE	5
MISSION	5
DIRITTI DEL PAZIENTE	6
DOVERI DEL PAZIENTE	6
LA STRUTTURA	7
I NOSTRI SERVIZI SANITARI DI DIAGNOSI E CURA	10
ACCETTAZIONE, CURA E DIMISSIONE	25
UFFICI AMMINISTRATIVI	26
CONVENZIONI	27
INDICATORI DI QUALITÀ	28
INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA	30

Casa di Cura Privata Villa Margherita SpA
Viale di Villa Massimo, 48 - 00161 Roma
[t] +39 06862751 - [f] +39 0686275506
[e] info@clinicavillamargherita.it - [w] www.clinicavillamargherita.it

Autorizzazione Regionale della Casa di Cura Privata Villa Margherita SpA
Determina Dirigenziale G04726 del 16 Aprile 2019
Direttore sanitario Francesco Bartolozzi





PRESENTAZIONE

Villa Margherita è in Viale di Villa Massimo n° 48, a due passi da Piazza Bologna. Sita in una zona residenziale di Roma, adiacente a Villa Ricotti, Villa Massimo, Accademia Tedesca e Villa Torlonia.

L'insediamento gode, pur nella sua centralità, della quiete e del verde del suo parco privato e dei parchi circostanti.

Villa Margherita è facilmente raggiungibile dal Raccordo Anulare (uscita Nomentana) e dalla Stazione Termini (Metro B uscita "Bologna"). Villa Margherita è una Casa di Cura Privata che opera ininterrottamente dal 1948. Da allora numerosi professionisti, provenienti in particolar modo da Centri Universitari italiani e prestigiosi Ospedali della Capitale, svolgono la propria attività presso la nostra struttura.

La Casa di Cura dispone di strumenti e tecnologia di ultimissima generazione, Sale operatorie, Servizi di Terapia Intensiva, Sub-intensiva, Diagnostica strumentale e per Immagini, Laboratorio di Analisi a disposizione 24h tutti i giorni.

La struttura ha una capacità di 58 posti letto, con camere dotate di letto singolo, proprio bagno, TV, rete Wi-Fi e ogni altro comfort alberghiero. I pasti per i degenti ed i loro accompagnatori sono scelti da menù alla carta e preparati direttamente su ordinazione giornaliera dalla cucina interna della Casa di Cura.

Il bar, oltre a servire cibi e bevande calde e fredde al banco, fornisce un servizio di ristorazione, con un menù giornaliero e piatti della migliore tradizione italiana preparati dallo chef presso le nostre cucine.

La Casa di Cura Villa Margherita non è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera medicina privata per tutti i servizi che fornisce. La Casa di Cura è convenzionata con le principali compagnie assicurative e con i Fondi Assistenziali Integrativi. Sono in atto, tra la Casa di Cura e la maggior parte delle Aziende Ospedaliere e Universitarie di Roma, varie convenzioni per l'esercizio della libera professione medica intramuraria allargata.

MISSION

La filosofia aziendale della Casa di Cura Villa Margherita è volta a garantire al Paziente la possibilità di usufruire di trattamenti diagnostico-terapeutici qualificati, in tempi brevi e con le maggiori garanzie di serietà e competenza.

I principi alla base della nostra filosofia sono:

- ♦ tutela dei diritti dei pazienti;
- ♦ passione per il nostro lavoro;
- ♦ efficienza ed efficacia;
- ♦ salvaguardia del corretto rapporto medico-paziente.

DIRITTI DEL PAZIENTE

La centralità del paziente è per noi fondamentale nel nostro lavoro: tutte le risorse interne, strutturali, tecnologiche e professionali sono quindi finalizzate alla soluzione dei problemi di salute del paziente, garantendogli una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici, terapeutici e riabilitativi necessari, assicurando il rispetto della Sua persona, la migliore assistenza e comfort durante il ricovero.

In particolare, la Casa di Cura Villa Margherita intende salvaguardare:

- il rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose;
- un'informazione appropriata e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- il diritto alla libertà di scelta dell'équipe medica e delle tecniche di cura;
- l'accesso alla struttura in tempi brevi;

- l'agevole identificazione del personale interno tramite cartellino identificativo e divise specifiche per ogni professione;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni con precise informazioni sulle modalità di comunicazione;
- il diritto alla privacy (Regolamento Generale per la protezione dei dati personali 2016/679 GDPR).

DOVERI DEL PAZIENTE

Il Paziente che accede ad una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico, e la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

Il Degente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura.

Nella Casa di Cura è vietato fumare.

L'organizzazione e gli orari previsti nella Casa di Cura devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il Paziente ha il dovere di pagare le prestazioni sanitarie di cui ha usufruito o direttamente o tramite le convenzioni assicurative.

LA STRUTTURA

Il complesso della Casa di Cura Villa Margherita è articolato in tre strutture collegate tra loro da un'ampia hall d'ingresso.

La **Palazzina A** è composta da quattro livelli.

Il primo e secondo piano hanno stanze di degenza plurispecialistiche, Il terzo piano ospita il reparto maternità. Il quarto piano è composto da laboratori e sale operatorie per la PMA, e due sale parto.

La **Palazzina B** ospita studi medici la Direzione Generale e gli uffici amministrativi.

La **Palazzina C** ha tre piani di degenza multispecialistica, la Terapia Intensiva e la chirurgia Ambualtroiale

Al Piano Terreno sono ubicati gli Uffici Amministrativi (Centralino, Uffici amministrativi per le relazioni con la clientela e con i medici, ufficio Accettazione e Dimissione, uffici per le relazioni con le Assicurazioni e Archivio cartelle cliniche). Sono inoltre ubicati i Laboratori di Radiologia e Diagnostica per immagini (TAC, Risonanza Magnetica, ecografia), il centro per i prelievi, la sala gessi, la Direzione del Servizio di Assistenza domiciliare e degli studi medici. Sempre al piano terra è presente il bar. Subito a destra della porta d'ingresso è ubicata la cappella.

Il Blocco operatorio con quattro sale è al piano seminterrato della Palazzina C, dove anche è presente l'ala che ospita il Laboratorio d'analisi Chimico Cliniche. In ogni piano di degenza e presso gli studi medici sono presenti sale d'attesa





CAMERE DI DEGENZA

Villa Margherita dispone di 58 posti letto, la maggior parte in camerasingole, dotate dei più alti confort alberghieri tra cui:

- ◆ Bagno privato
- ◆ Divano
- ◆ Accessori di Linea Cortesia
- ◆ Aria Condizionata
- ◆ Telefono
- ◆ Televisore LCD 32"
- ◆ Internet Wi-Fi
- ◆ Smart TV
- ◆ Letto regolabile con pulsantiera elettronica

La Casa di Cura considera la giornata di degenza nella sua interezza di 24h a prescindere dall'orario di ingresso; la giornata della dimissione non è considerata se la stanza viene liberata prima delle ore 12.00.

PASTI

Villa Margherita offre la possibilità di un menù giornaliero con tre differenti proposte per ogni pietanza, con la possibilità di personalizzare il menù a discrezione del paziente.

LAVANDERIA

Nel caso in cui si necessiti del servizio lavanderia, il nostro personale offrirà assistenza direttamente al piano.

BAR

Orario dalle 7.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì

Sabato dalle 7.00 alle 16.00

Domenica dalle 7.00 alle 16.00



I NOSTRI SERVIZI SANITARI DI DIAGNOSI E CURA

La Casa di Cura Villa Margherita eroga, in regime di ricovero, servizi e prestazioni di diagnosi e cura inerenti le branche di Medicina e Chirurgia quisiotto elencate:

- Anestesia - Rianimazione
- Medicina Interna e Generale
- Geriatria
- Chirurgia Generale, Addominale e Bilio-Pancreatica, Mininvasiva, della mammella
- Chirurgia Maxillo Facciale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Endoscopia Digestiva e Bronchiale
- Ginecologia e Ostetricia
- Neurochirurgia
- Ortopedia
- Urologia

SERVIZI DI GUARDIA 24H

Nella casa di cura sono garantiti i seguenti servizi h24:

- Presidio di Guardia Medica
- Presidio di Guardia Ostetrico-Ginecologica
- Presidio di guardia anestesiológica con Servizio di Terapia Intensiva
- Presidio ostetrico-ginecologico e neonatologico per la Sala Parto

È inoltre garantita la reperibilità h.24 per il laboratorio analisi, la diagnostica per immagini, l'anestesista, personale di sala operatoria.

MONITORAGGIO AL LETTO DEL PAZIENTE CON TECNOLOGIA WI-FI

La nostra Casa di Cura, oltre ad essere dotata di una **moderna terapia intensiva**, dove vengono trasferiti i pazienti che hanno bisogno di un ininterrotto monitoraggio con assistenza continua di personale medico specialistico ed infermieristico, ha attivato la **monitorizzazione dei parametri vitali** (ECG, saturazione ossigeno, pressione sanguigna incruenta e temperatura corporea) **presso il letto del paziente**, nella stessa cameradi degenza.

Il sistema si basa sull'invio dei dati ad una centralina sorvegliata **24h**, attraverso la intranet capillare di cui è dotata la Casa di Cura. In pratica il Paziente viene collegato ad una unità di monitoraggio, con display, che raccoglie le informazioni e le instrada alla centrale operativa ubicata presso la Terapia Intensiva. Presso la centrale, le stesse informazioni vengono visualizzate o a comando o quando uno dei parametri vitali eccede i limiti prefissati dai medici, attivando un allarme video acustico.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

SEGRETERIA

Int. 2504 - 2505

Dal lunedì al venerdì, ore 8.00 - 20.00

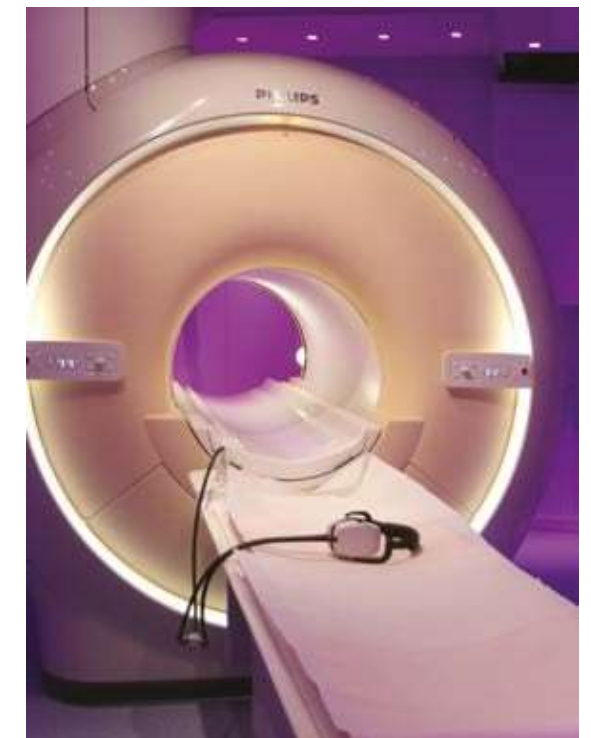
Sabato, ore 8.00 - 13.00

Reperibilità dei radiologi e dei tecnici dalle 13.00 del sabato alle 8.00 del lunedì

Le indagini che possono essere effettuate sono:

- TC multistrato 100/sec
 - TC Total Body
 - Cardio TC

- TC Colonscopia Virtuale
- Ricostruzioni Morfologiche 3D
- Angio TC di tutti i distretti
- Dental Scan
- Densitometria Ossea
- Risonanza Magnetica di ultima generazione
- RM e TC Osteoarticolare
- Neuroradiologia
- RM Funzionale
- RM Total Body
- Angio RM di tutti i distretti
- Colangio-RM
- URO-RM
- RM Mammaria



ECOGRAFIA

Le due sezioni **Ecografiche** sono dotate di apparecchi tecnologicamente avanzati forniti di sonde ad alta frequenza ed endocavitarie, dedicate allo studio ad alta definizione degli organi profondi e superficiali (tiroide, ghiandole salivari, mammella, etc.), della prostata e dell'apparato genitale maschile e femminile (eventualmente con tecnica transrettale ed endovaginale). Le indagini ecografiche sono integrate anche con valutazioni funzionali e del grado di vascolarizzazione (**esami color-Doppler digitali**).

Vengono eseguiti in regime ambulatoriale ago-biopsie ed agoaspirati, sotto guida ecografica e sotto guida TAC, dei vari organi esaminabili.

RADIOLOGIA

SEGRETERIA

Int. 2502

Dal lunedì al venerdì, ore 8.30 - 19.30

Sabato, ore 9.00 - 12.00

Il Laboratorio dispone di due distinte sezioni radiologiche che possono lavorare autonomamente in simultanea in grado di eseguire tutti gli esami radiodiagnostici.

Il medico curante dovrà indicare la motivazione e il sospetto diagnostico insieme alla richiesta dell'esame.

AMBULATORIO DI SENOLOGIA SCREENING PER I TUMORI DEL SENO

Il cancro della mammella è, ad oggi, la neoplasia più frequente nel sesso femminile e la principale causa di morte nelle donne di età inferiore ai 55 anni. Una diagnosi precoce, grazie a tecniche diagnostiche sempre più raffinate, ha permesso negli ultimi anni un importante miglioramento nei successi dei trattamenti, con un aumento della sopravvivenza.

Ruoli fondamentali sono quindi la prevenzione ed il follow-up postoperatorio.

Nel nostro centro è possibile effettuare le seguenti indagini:

- mammografia;
- ecografia mammaria;
- ecografia addominale;
- TC Total Body di ultima generazione;
- markers tumorali;
- visita oncologica;
- visita senologica.

AMBULATORIO DELLA TIROIDE

Il nodulo tiroideo è tra le lesioni endocrine di più comune osservazione ed è molto frequente nelle aree con carenza nutrizionale di iodio. La frequenza nella popolazione generale è del 4-5%, arrivando fino al 50-60% nel caso delle forme cosiddette "occulte" (non evidenti da un punto di vista clinico, ma identificabili all'ecografia del collo).

La maggior parte dei noduli è di natura benigna. Solo una minoranza di noduli sono maligni.

Il lavoro dell'ambulatorio è rivolto a coloro che necessitano di:

- Valutazione e monitoraggio di noduli tiroidei ed iperplasie tiroidee (gozzo)
- Valutazione ed inquadramento diagnostico e terapeutico dell'ipotiroidismo
- Valutazione ed inquadramento diagnostico e terapeutico dell'ipertiroidismo
- Valutazione e monitoraggio dei carcinomi della tiroide (carcinomi differenziati e carcinomi midollari della tiroide)

L'ambulatorio offre la possibilità di accedere alle seguenti prestazioni:

- Visita medica
- Esami di laboratorio (esami ormonali, dosaggio degli anticorpi anti-tiroide, esami

ematocimici di routine per lo studio delle complicanze delle patologie tiroidee)

- Ecocolordoppler della tiroide e delle paratiroidi con elastosonografia
- Agoaspirato tiroideo con ago sottile ed esame citologico
- Interventi chirurgici
- Monitoraggio clinico.

LABORATORIO ANALISI

All'interno della Casa di Cura Villa Margherita S.p.A. è ubicato un servizio di laboratorio di analisi cliniche

ORARIO DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, ore 8.00 - 19.00

Sabato, ore 8.00 - 12.00

PRELIEVI

Tutti i giorni, ore 7.30 - 17.00, esclusa la domenica (salvo urgenze)

Prelievi a domicilio: possono essere prenotati anche telefonicamente ai numeri 0686275573/74

SERVIZIO DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA E BRONCHIALE

SEGRETERIA ENDOSCOPICA
Int. 2404

AMBULATORI
Int. 2540

Tel. diretto 068627582 - 0686275506

Il laboratorio è aperto anche ai pazienti esterni. In caso di urgenza per i pazienti ricoverati il laboratorio è operativo 24 ore su 24, giorni festivi compresi. Il Paziente esterno potrà provvedere al pagamento della fattura anche tramite carta di credito o bancomat.

Il referto, fatta eccezione per gli esami con tempi tecnici più lunghi, viene consegnato lo stesso giorno del prelievo.

Il referto (in busta chiusa a tutela della privacy) può essere ritirato anche da persona fornita di delega scritta e di un documento di riconoscimento, ad eccezione del referto per gli anticorpi anti-Hiv che può essere ritirato per legge solo dalla persona stessa.

Villa Margherita dispone di una sala attrezzata per la endoscopia diagnostica e operativa fornita di attrezzature endoscopiche e elettro-bisturi di ultima generazione.

È presente una stanza per la sedazione del paziente.

In particolare possono essere effettuati i seguenti interventi diagnostici e operativi, sia in regime ambulatoriale, day hospital e in regime di ricovero:

- esofagastroduodenoscopia;
- colonscopia;
- rettosigmoidoscopia;
- polipectomie;
- dilatazioni di stenosi;
- sclerosi e legatura di varici esofagee;
- colangio-pancreatografia retrograda endoscopica (ERCP);
- legatura elastica delle emorroidi;
- applicazione di pallone intragastrico per il trattamento dell'obesità (BIB);
- introduzione di video-capsula endoscopica del tenue e del colon;
- fibrobroncoscopia.

CHIRURGIA ADDOMINALE

La chirurgia addominale, eseguita in regime di elezione o di urgenza, viene praticata con tecnica laparoscopica (attraverso l'inserimento di una telecamera nella cavità addominale) o laparotomica (addome aperto). La nostra attività chirurgica comprende interventi riguardanti:

- **CHIRURGIA DELLA PARETE ADDOMINALE**
plastica per ernia ombelicale o per ernia inguinale (in anestesia locale e in regime di day surgery), per laparocoele (ernia post operatoria) con applicazione di rete.
- **CHIRURGIA GASTRODUODENALE**
fundusplastic gastrica nelle ernie iatali e nella malattia da reflusso con esofagite; interventi di resezione gastrica nelle ulcere complicate di gastrectomia totale, con linfoadenectomia associata, nelle malattie neoplastiche.
- **CHIRURGIA COLO-RETTALE**
nelle patologie infiammatorie acute, come l'appendicite, si eseguono interventi di appendicectomia, mentre nella diverticolite complicata, spesso localizzata a livello del sigma (cosiddetta appendicite di sinistra), si eseguono interventi di resezione colica. Nelle patologie infiammatorie croniche (morbo di Crohn, rettocolite ulcerosa) vengono effettuate resezioni parziali o totali con ricostruzione della continuità intestinale.

Nella patologia neoplastica, a seconda della localizzazione, vengono eseguite emicolectomie destre o sinistre. I tumori del retto vengono trattati con resezione colorettale bassa e ricostruzione della continuità intestinale mediante suturatrici meccaniche circolari.

- **CHIRURGIA ANORETTALE BENIGNA**
la chirurgia delle emorroidi, degli ascessi e delle fistole anali e perianali viene da noi praticata con tecniche d'avanguardia e postoperatorio indolore (analgesia in infusione continua).

CHIRURGIA TORACICA

La chirurgia toracica viene da noi praticata in toracoscopia o a torace aperto (toracotomia). Nelle nostre sale operatorie vengono effettuati interventi riguardanti:

- **CHIRURGIA DELLA PARETE TORACICA**
drenaggio di pneumotorace, plastiche dello sterno per pectus excavatum, riparazioni con reti di Marlex o metacrilato dopo asportazione di tumori.
- **CHIRURGIA DEL MEDIASTINO**
asportazione di tumori del timo, di cisti pericardiche o broncogene e di neurinomi.

- ♦ **CHIRURGIA DEL POLMONE**
resezioni di cisti aeree o di tumori benigni. Lobectomie e pneumonectomie per tumori maligni associate a linfadenectomie.
- ♦ **CHIRURGIA DELLA MAMMELLA**
asportazione di tumori benigni con incisione periareolare, quadrantectomia e linfonodo sentinella, mastectomia semplice o radicale + linfadenectomia con ricostruzione immediata.
- ♦ **CHIRURGIA DELL'ESOFAGO**
interventi per i disturbi della motilità (resezione di diverticoli cervicali ed epifrenici, miotomia + plastica antireflusso per acalasia, plastica antireflusso per reflusso gastroesofageo con esofagite), per stenosi o tumori benigni (resezione cardiale ed esofagodigiunogastroplastica), per tumori maligni (esofagectomia e ricostruzione con esofagogastroplastica o esofagocolonplastica).

CHIRURGIA ORTOPEDICA E TRAUMATOLOGICA

Villa Margherita rappresenta un un polo d'eccellenza per l'intensa attività chirurgica in ambito ortopedico, per la chirurgia protesica e il trattamento dei traumi sportivi. I nostri professionisti sono specializzati sulle differenti branche di questa specialità e molto conosciuti a livello accademico.

Vengono svolti interventi sulla colonna lombare (ernie del disco, stenosi del canale midollare, fratture vertebrali e trattamenti chirurgici della spondilo-artrosi), sulla spalla (rottture della cuffia dei rotatori, lussazioni e impianto protesi), a carico dell'anca e del femore (ricostruzioni di fratture femorali e protesi dell'anca) e del ginocchio (interventi in artroscopia per menischi, legamenti crociati e protesi del ginocchio).

Tra le iper-specializzazioni dell'attività ortopedica particolare attenzione è stata dedicata alla chirurgia del piede e della mano.

CHIRURGIA DEL PIEDE

Villa Margherita offre a tutta la clientela le competenze specialistiche nell'ambito della patologia del piede, della ortopedia sportiva, dello studio biomeccanico e della postura.

L'Unità Operativa della Clinica Villa Margherita tratta tutta la patologia Ortopedica congenita ed acquisita e tutta la traumatologia del Piede in età pediatrica-adolescenziale, dell'adulto e dello sportivo.

L'attività chirurgica è organizzata prevalentemente in day surgery o in trattamenti ambulatoriali, in un piccolo numero di casi in ricoveri ordinari di pochi giorni.

L'Unità si avvale di tecniche innovative come le infiltrazioni di fattori di crescita (gel piastrinico) e

trapianti cartilaginei per la cura di patologie tendinee e cartilaginee.

Le tecniche artroscopiche e endoscopiche nel piede, eseguite sia a scopo diagnostico che a scopo terapeutico, permettono un rapido recupero funzionale.

Nell'Unità Operativa è possibile effettuare trattamenti complessi per la cura del Piede Diabetico, del Piede Neuropatico, del Piede di Charcot, del Piede Ischemico, e infine del Piede Infetto.

CHIRURGIA DELLA MANO

L'Unità operativa di Chirurgia della Mano è costituita da esperti qualificati in grado di risolvere, con la dovuta rapidità, problematiche di elezione e di urgenza, offrendo prestazioni professionali di elevatissima qualità di Chirurgia della Mano e Microchirurgia a tutti coloro che ne abbiano necessità.

Il trattamento di queste patologie attiene a chirurghi altamente specializzati interessati quasi esclusivamente a questa branca della medicina che raccoglie in sé competenze di Chirurgia plastica e ricostruttiva, di Microchirurgia, di Chirurgia ortopedica, nonché di fisioterapia e rieducazione funzionale.

Nell'ambito dell'Unità operativa di Chirurgia della Mano potranno essere effettuate visite, esami dia-

gnostici, interventi chirurgici nonché trattamenti postoperatori e di carattere fisioterapico.

Con l'obiettivo di diffondere la conoscenza di questa branca chirurgica iperspecialistica il centro organizza campagne di prevenzione e screening delle patologie della mano a scopo sociale e scientifico. Il progetto di screening è indirizzato in particolare a tutti i lavoratori con impegno continuativo degli arti superiori.

CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE

L'équipe medica di Chirurgia Maxillo-Facciale di Villa Margherita, si occupa delle patologie traumatiche, malformative, neoplastiche, infettive o degenerative della faccia e dei problemi estetico-funzionali dello scheletro facciale.

In particolare è possibile eseguire i seguenti trattamenti o interventi chirurgici:

- ♦ Correzione delle malformazioni congenite della faccia e della bocca (es. Labiopalatoschisi)
- ♦ Correzione delle malformazioni e deformità cranio-maxillo-facciali
- ♦ Chirurgia ortognatica per la correzione delle malocclusioni e delle deformità dei mascellari

- ♦ Traumatologia della faccia, della bocca e dell'apparato dento-scheletrico maxillo-facciale
- ♦ Microchirurgia ricostruttiva di ossa, tessuti molli, nervi con trapianti rivascolarizzati da altri distretti corporei (lembi liberi)
- ♦ Chirurgia dell'orbita (malformativa, traumatologica, oncologica, estetica)
- ♦ Chirurgia estetica della faccia (es. Rinoplastica)
- ♦ Chirurgia oncologica della bocca, delle ghiandole salivari e della faccia
- ♦ Chirurgia ricostruttiva ossea dei mascellari e dello scheletro facciale
- ♦ Chirurgia proimplantologica e preprotesica della bocca
- ♦ Implantologia orale
- ♦ Chirurgia orale
- ♦ Chirurgia dell'articolazione mandibolare
- ♦ Distrazione osteogenetica delle ossa facciali e mascellari
- ♦ Chirurgia delle patologie infiammatorie dei mascellari e della faccia.

Si occupa anche del trattamento di tutte le malattie dell'orecchio, naso e gola in collaborazione con l'ambulatorio di Otorinolaringoiatria, con particolare interesse alla diagnosi delle patologie respiratorie delle alte vie aeree, delle vertigini, della sordità, del russamento (roncopatia) e dei disturbi della voce. L'unità si avvale di attrezzature diagnostiche all'avanguardia per adulti e bambini, come la video-endoscopia delle vie respiratorie e dell'orecchio. Si occupa, inoltre, specificamente dello studio delle allergie respiratorie e della cura e prevenzione della poliposi nasale.

L'ipertrofia dei turbinati è una condizione oggi molto diffusa legata all'inalazione di sostanze irritanti presenti nelle aree industrializzate ed inquinate, mal tollerate da chi le respira. La rinite allergica è anch'essa spesso causa di ipertrofia dei turbinati. La conseguenza di tale patologia è una difficoltosa respirazione nasale spesso con alternanza nel blocco di una narice rispetto all'altra, riposo notturno disturbato, abuso di spray nasale vasocostrittore, sindromi ansiose, raffreddori persistenti.

Oggi nel nostro centro abbiamo messo a punto una moderna tecnica endoscopica mini-invasiva basata sull'impiego delle radiofrequenze a Risonanza Quantica Molecolare, che senza sangue né dolore, in assenza di danno termico, è in grado di risolvere in modo rapido e definitivo questo problema.

Con le medesime tecniche endoscopiche a radiofrequenze è possibile trattare la patologia di tonsille e adenoidi per adulti e bambini, con minimo traumatismo e veloce recupero delle normali attività quotidiane.

Per quanto riguarda il trattamento della sinusite Villa Margherita è stata fra le prime in Italia ad avvalersi della moderna tecnica di dilatazione con palloncino (balloon) per ventilare e drenare i seni patologici; con la stessa tecnologia oggi siamo anche in grado di dilatare la tuba di Eustachio per risolvere i casi di disfunzione (tubodilatazione balloon).

Recente frontiera di cui finalmente disponiamo anche in otorinolaringoiatria sono i fattori di crescita e le cellule staminali, che oggi impieghiamo con efficacia e sicurezza in ambito rinologico per la ricostruzione dei turbinati e del setto nasale ed in ambito otologico per la riparazione delle perforazioni del timpano.

Dal punto di vista chirurgico:

- ♦ Chirurgia oncologica della testa e del collo
- ♦ Microchirurgia endoscopica della laringe e del cavo orale mediante l'utilizzo di Laser
- ♦ Chirurgia del collo (Parotide, Ghiandole salivari, Tiroide, Cisti, Linfonodi)
- ♦ Chirurgia mininvasiva dei turbinati nasali medianteradiofrequenza
- ♦ Chirurgia endoscopica del naso e dei seni paranasali (FESS) per le sinusiti croniche e per le poliposi nasali

- ♦ Chirurgia del russamento e delle apnee notturne (OSAS)
- ♦ Chirurgia funzionale ed estetica del naso (Settoplastica e Rinoset-toplastica)
- ♦ Microchirurgia dell'orecchio medio (Stapedotomia, Stapedectomy, Timpanoplastica)
- ♦ Chirurgia del Neurinoma dell'acustico e del nervo facciale
- ♦ Chirurgia pediatrica tradizionale (Adenoidectomy, Tonsillectomy)

UNITÀ OPERATIVA DI CARDIOLOGIA

L'Unità operativa di Cardiologia si propone di garantire una moderna e sempre aggiornata gestione ambulatoriale del paziente cardiologico, pronta ad intervenire a 360° al fine di:

1. identificare precocemente pazienti a rischio di patologie cardiovascolari attraverso un accurato screening dei fattori di rischio. L'obiettivo di prevenire le patologie cardiache e di limitarne la loro progressione è reso possibile grazie a metodiche strumentali come:
 - ♦ l'ecocardiografia Doppler transtoracica e transesofagea;

- ♦ l'ecostress farmacologico;
- ♦ l'ecostress da sforzo;
- ♦ il monitoraggio Holter delle 24 ore e dei 6 giorni;
- ♦ il loop-recorder impiantabile.

2. valutare nei pazienti con scompenso cardiaco la possibilità di recupero funzionale e realizzare il miglioramento della funzione cardiaca attraverso interventi terapeutici farmacologici e non farmacologici.

L'équipe cardiologica svolge attività di consulenza preoperatoria per i pazienti che devono effettuare interventi chirurgici a Villa Margherita e per le attività di diagnostica radiologica come l'esecuzione di RMN in pazienti con pacemaker compatibili:

UNITÀ OPERATIVA DI ONCOLOGIA

L'équipe specialistica per l'oncologia si avvale, all'interno della clinica, di un approccio multidisciplinare che segue il paziente sin dalla diagnosi accompagnandolo in tutto il percorso, secondo le più recenti linee guida internazionali. I medici oncologi garantiscono la qualità dei trattamenti utilizzando sia le terapie classiche, sia i nuovi approcci basati sulle terapie biologiche, su anticorpi monoclonali e farmaci antineoangiogenetici che possono essere associati ai chemioterapici.

Tutti i percorsi terapeutici si applicano, ove necessario, in ogni momento della patologia tumorale, sia per quanto riguarda i trattamenti preoperatori (neoadiuvanti), sia post chirurgici (adiuvanti) che nella malattia avanzata. Per tali ragioni, è necessaria una accurata stadiazione strumentale e una immunoistochimica che permetta di avere un mosaico di informazioni che renderà la cura più appropriata e mirata possibile. Esiste una collaborazione multidisciplinare con professionisti di varie specialità chirurgiche, così come di varie specialità radiologiche.

La Casa di Cura è inoltre molto coinvolta in campagne di prevenzione e di screening con visite mediche, esami endoscopici e radiologici e giornate specifiche dedicate alla prevenzione di queste patologie.

OCULISTICA

La Sezione di Oculistica di Villa Margherita effettua interventi di:

- ♦ Oftalmoplastica
- ♦ Chirurgia della cataratta
- ♦ Chirurgia vitreo retinica
- ♦ Chirurgia oculistica pediatrica
- ♦ Chirurgia dello strabismo
- ♦ Trapianto di cornea
- ♦ Impianto di membrana amniotica

La **Chirurgia della cataratta** viene effettuata mediante facoemulsificazione (aspirazione del contenuto del cristallino tramite l'uso degli ultrasuoni) con tecnica mini invasiva-microincisionale, grazie alla quale si riduce al minimo il traumatismo operatorio consentendo un rapido recupero visivo. L'impianto di lenti intraoculari (IOL: intra ocular lens) iniettabili, monocali, multifocali e toriche permette una correzione di astigmatismi elevati.

Gli interventi di cataratta possono essere effettuati mediante anestesia topica mediante l'uso di soli colliri anestetici, o in anestesia locale.

La **Chirurgia vitreo-retinica** è indicata per le seguenti patologie:

distacco di retina (con tecnica ab esterno o vitrectomia), emovitreo, complicanze di retinopatia diabetica, patologia maculare (pucker maculare, fori maculari). La Chirurgia vitreo retinica viene effettuata grazie a un vitrectomo di ultima generazione grazie al quale è possibile ottenere un elevatissimo standard chirurgico mediante sonde ad alta velocità per vitrectomia, controllo della pressione interna dell'occhio intra operatoria, luce allo Xenon. Questo si traduce in una maggiore sicurezza operatoria, riduzione dei tempi chirurgici con conseguente rapidità del decorso post operatorio.

Tra le altre patologie della retina trattabili con tecniche avanzate di Chirurgia vitreo retinica sono: la Degenerazione Maculare Senile Essudativa; la Retinopatia Diabetica, l'Edema Maculare Diabetico; la Trombosi della Vena Centrale della Retina e di Branca; l'Edema Maculare post Trombotico.

I trattamenti vengono effettuati con iniezioni intravitreali con ranibizumab (un anticorpo monoclonale che inibisce i fattori di crescita dei vasi capillari) e il desametasone intravitreale a rilascio prolungato.

La **Chirurgia del glaucoma** comprende sia interventi tradizionali sia intervenuti con impianto di valvole. La nostra équipe di chirurghi oculisti pediatrici effettua inoltre interventi di **trapianti di cornea, retinopatia del prematuro, glaucoma congenito, occlusione vie lacrimali, Chirurgia dello strabismo.**



22



UNITÀ OPERATIVA DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Altra eccellenza storica in continuo sviluppo diagnostico e tecnologico è la sezione di ostetricia e ginecologia, riferimento tradizionale a Roma per tutte le donne che vogliono dare alla luce un bambino, per le coppie che ricorrono alla Procreazione Medicalmente Assistita e per le patologie della sfera sessuale e riproduttiva femminile.

È possibile eseguire a Villa Margherita i seguenti esami in gravidanza:

- ♦ **Ecografia ostetrica del primo trimestre (fra la 6' e la 10' settimana):** fornisce importanti informazioni sulla sede della gravidanza, il numero di embrioni, la datazione corretta della gravidanza, la presenza dell'attività cardiaca embrionale e lo stato degli organi pelvici.
- ♦ **Bitest:** è un test di screening per la sindrome di Down e la trisomia 18 e 13, attraverso un prelievo ematico e la valutazione di specifici parametri ecografici.
- ♦ **Ecografia pre-morfologica (fra la 16' e la 18' settimana di gravidanza):** evidenzia alcune malformazioni fetali di maggiore entità.
- ♦ **Ecografia morfologica (fra la 21' e la 23' settimana):** fornisce informazioni sulla morfologia dei principali

organi fetali ed evidenzia le malformazioni diagnosticabili ecograficamente.

- ♦ **Ecografia ostetrica con flussimetria (fra la 28' e la 36' settimana):** consente la valutazione dell'accrescimento fetale e degli scambi materno-fetali attraverso la flussimetria.
- ♦ **Villocentesi (durante la 12° settimana) ed amniocentesi (fra la 16' e la 18' settimana):** questi esami, attraverso il prelievo rispettivamente dei villi coriali e del liquido amniotico, permettono la diagnosi delle anomalie cromosomiche e di alcune malattie genetiche.

La diagnostica ginecologica si avvale dei seguenti esami:

- ♦ ecografia pelvica trans addominale
- ♦ ecografia pelvica trans vaginale
- ♦ tampone vaginale
- ♦ pap test
- ♦ vulvoscolopia
- ♦ colposcolopia
- ♦ isteroscolopia
- ♦ biopsia
- ♦ citologia endometriale
- ♦ hpv dna-pap tipizzazione con p16 (test per papilloma virus)
- ♦ isterosonografia (ecografia con contrasto allo scopo di evidenziare la pervietà tubarica e la cavità uterina).

23

AMBULATORI E DAY SURGERY DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA (PMA)

Per tecniche di procreazione medicalmente assistita si intendono tutti quei procedimenti che comportano il trattamento di ovociti umani, di spermatozoi o embrioni nell'ambito di un progetto finalizzato a realizzare una gravidanza. La scelta della tecnica da utilizzare è preceduta da esami diagnostici che possono essere effettuati pressogli ambulatori di PMA. In sintesi essi sono:

- ecografia pelvica;
- isteroscopia;
- isterosalpingografia;
- esame del liquido seminale;
- P.C.T. (Post Coital - Test);
- dosaggi ormonali.

Tecniche di I Livello:

- Inseminazione sopracervicale in ciclo
- naturale o in induzione dell'ovulazione
- eseguita utilizzando tecniche di preparazione del liquido seminale.

Tecniche di II Livello:

- fecondazione in vitro e trasferimento dell'embrione (FIVET);

- iniezione intracitoplasmatica dello spermatozoo (ICSI);
- prelievo testicolare dei gameti (prelievo percutaneo o biopsia testicolare).

Tecniche di III Livello:

- prelievo microchirurgico di gameti dal testicolo;
- prelievo degli ovociti per via laparoscopica;
- trasferimento intratubarico dei gameti maschili e femminili.

ASSISTENZA DOMICILIARE

SEGRETERIA E

ACCETTAZIONE

PIANO TERRA tel

06.86275702

Dal lunedì al sabato, ore 8.30 - 20.00

Urgenze 345 288 1154

3° PIANO tel 06.86275830

La Casa di Cura segue i suoi pazienti anche offrendo prestazioni infermieristiche e mediche domiciliari. I dettagli sono descritti nella specifica carta dei servizi, presente sul sito internet e disponibile presso il bacone della portineria..

ACCETTAZIONE, CURA E DIMISSIONE

PRENOTAZIONE RICOVERO

La Casa di Cura è in grado di ricoverare sia pazienti privati che pazienti assicurati con le compagnie e fondi integrativi con i quali è convenzionata. Per il ricovero è quindi prevista una prenotazione, almeno 24 ore prima, effettuata dal medico ricoverante mediante i seguenti numeri telefonici: 06.86275858 o 06.86275804.

Nel caso di pazienti assicurati è necessario, inoltre, che il Paziente informi telefonicamente gli enti erogatori della necessità del ricovero specificando, oltre ai normali dati identificativi, la patologia di cui è affetto, la data prevista di ricovero ed il sanitario che è stato scelto per effettuare il trattamento. Anche quest'ultimo contatto deve essere effettuato con un anticipo di circa 1 - 2 giorni per consentire alla compagnia di autorizzare Villa Margherita ad accettare il ricovero garantendo la copertura parziale o totale delle spese necessarie. La preventiva autorizzazione, che avviene solitamente mediante fax, garantisce e riduce drasticamente le procedure ed i tempi di accettazione.

ACCETTAZIONE

Al momento del ricovero è necessario giungere agli uffici di Villa Margherita portando con sé un documento di identità valido tra quelli elencati:

- Carta d'identità
- Passaporto
- Patente di guida
- Patente nautica
- Libretto di pensione
- Porto d'armi

Sarà inoltre necessario munirsi del codice fiscale e dei soli indumenti personali (la Casa di Cura fornisce tutto l'altro necessario relativo alla degenza). All'arrivo presso la Casa di Cura, i nostri operatori di portineria, consegneranno la "Guida al Ricovero" a cui è accluso un modulo da compilare e restituire al personale amministrativo di accettazione. Anche questo piccolo adempimento è utile per snellire la procedura di accettazione.

Il servizio di accettazione si effettua tra le ore 07.30 e le ore 18.45 con orario continuato dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 08.00 alle 12.00.

Per i ricoveri con carattere di urgenza la clinica dispone di un servizio di reperibilità (24h) del personale di laboratorio analisi, radiologia, sale operatorie e terapia intensiva.

Per tali ricoveri in urgenza (fuori del normale orario di lavoro o per urgenze di notte o nei giorni festivi), La preghiamo di contattare il centralino che provvederà ad attivare le procedure necessarie.

UFFICI AMMINISTRATIVI

PREVENTIVI

Per richiedere preventivi riguardanti gli oneri della Casa di Cura, pacchetti promozionali e check up si prega di recarsi presso la divisione commerciale.

CARTELLE CLINICHE

L'interessato potrà richiedere la copia della cartella clinica, trascorsi 15gg lavorativi a partire dalla data di dimissione, telefonando all'ufficio archivio dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 16.00.

Il ritiro potrà essere effettuato presso l'ufficio accettazione dal lunedì al giovedì dalle ore 10.00 alle ore 16.00 ed il venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00. Per il ritiro è necessario presentarsi muniti di un documento di identità. È possibile delegare una persona al ritiro, purchè munita di documento di identità personale e del delegante.

È possibile anche richiedere la cartella tramite un servizio online, dotato di doppia password per la sicurezza sulla privacy. Tale servizio va richiesto al momento del ricovero.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Alla dimissione del ricoverato, l'Amministrazione predisporrà la fattura della Casa di Cura e le altre diverse fatture (sanitari liberi professionisti). Il pagamento, se non eseguito in contanti, dovrà essere effettuato mediante il rilascio di altrettanti assegni secondo il numero delle fatture. Le forme di pagamento accettate per le fatture della Casa di Cura, sono: assegno, carte di credito (Visa/Mastercard).

ORARIO DELLA CASSA

Il servizio di riscossione si effettua presso l'Ufficio Cassa della Casa di Cura i giorni feriali, dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.30. Il sabato il servizio è attivo dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Per qualsiasi chiarimento di carattere amministrativo e l'avvio delle procedure d'ingresso e di pagamento è a disposizione della clientela l'ufficio amministrativo.

COORDINAMENTO AMMINISTRAZIONE
Int. 2804/2858

Tel. diretto 0686275804/858
Fax 0686275506

È indispensabile che il Paziente, al momento dell'ingresso nella Casa di Cura, consegna alla caposala tutti gli esami o le cartelle cliniche precedenti, avendo cura di informarla circa i medicinali assunti abitualmente. L'orario delle visite ai degenti è libero dalle ore 8.00 alle ore 23.00, compatibilmente con le esigenze e le necessità mediche e di reparto. Accompagnatori e visitatori devono attenersi alle norme fissate dai Medici Curanti e dal personale responsabile della Casa di Cura, per tutto ciò che riguarda l'assistenza al degente.

La Casa di Cura è convenzionata con le principali Compagnie Assicurative e Lei potrà usufruire dei nostri servizi se coperto, in forma diretta o indiretta, da assicurazione sanitaria attraverso polizze o fondi sanitari integrativi. La Casa di Cura non effettua il servizio di pronto soccorso, pertanto il ricovero - di

norma previa prenotazione - può essere disposto soltanto da un Medico accreditato direttamente con la Casa di Cura.

Il personale addetto all'Accettazione informa quindi il Paziente circa l'ammontare del previsto deposito cauzionale, nel caso non sia assistito da polizza di assicurazione diretta. Qualora la degenza si prolunghi e/o il deposito effettuato si riveli inadeguato, l'Amministrazione richiederà ulteriori acconti integrativi.

Al momento della dimissione, l'Utente è tenuto a saldare integralmente, presso l'ufficio amministrativo che fornirà eventuali chiarimenti, le fatture per le prestazioni della Casa di Cura e dei Medici Curanti. Ciò, fatto salvo quanto previsto dalle convenzioni con le Compagnie di Assicurazione.

CONVENZIONI

Importante precauzione è quella di contattare la propria assicurazione prima di effettuare un accesso sanitario per avere conferma della disponibilità e del massimale assicurato, comunicando la patologia di cui si è affetti, la struttura sanitaria presso cui si desidera andare ed il professionista prescelto. Questa procedura, indispensabile per alcune Assicurazioni, oltre a tutelarvi preventivamente, è utilissima per snellire l'iter del rapporto con le strutture sanitarie. Infatti, a seguito della vostra telefonata, gli uffici assicurativi invieranno alla Casa di Cura un fax, cosiddetto "di presa in carico" della vostra situazione, evitandovi il fastidioso deposito cautelativo che vi verrebbe immancabilmente richiesto, in attesa del fax di cui la struttura

ha comunque bisogno.Nel caso di Assicurazioni, si deve tener presente il massimale assicurato che rappresenta la cifra oltre la quale non avrete copertura. Nella maggior parte dei casi, per le malattie comuni, il massimale è ampiamente sufficiente, ma qualche volta, per cure di lunga durata o per interventi di alta specializzazione, ciò potrebbe essere non vero; è meglio sempre accertarsi prima. Alcuni contratti non prevedono la copertura di spese accessorie, quali il vitto e l'alloggio per un accompagnatore. Ciò ed altro vi potrà essere precisato in occasione della telefonata preventiva.

LE NOSTRE CONVENZIONI

COMPAGNIA	N. TELEFONICO
ASSIRETE	800 683 328
BLU ASSISTANCE S.P.A.	800 433 098
CASAGIT	06 548831
C.A.S.P.I.E.	800 254 313
EUROP ASSISTANCE S.P.A.	800 866 017
FASI	800 573 111
FILO DIRETTO SERVICE	800 824 080
GENERALI	800 212 161 10
INTER PARTNER ASS.CE	06 42115575
NEWMED S.P.A.	02 7526181
SISTEMI SANITARI S.P.A.	800 903 063
HEALTH WATCH	0030 2310256454
MAPFRE	015 5829811
MONDIAL	02 23695557
REVIMEDICAL	800 955 996
FASDIR	FORMA INDIRECTA
AZIENDA AMICA	FORMA INDIRECTA

INDICATORI DI QUALITÀ

PRESTAZIONI NON SANITARIE		
INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	LIVELLO EFFETTIVO
Tempi di consegna delle cartelle cliniche	Inferiore a 20gg	Inferiore a 20gg
Orario di apertura degli uffici amministrativi (per ricovero, dimissioni, saldo fatture, ritiro cartella clinica, etc.)	Almeno 8 ore/die dal lunedì al venerdì	8 ore/die dal lunedì al venerdì
	Almeno 4 ore/die il sabato	4 ore/die il sabato
Tempo medio di attesa alla reception prima del ricevimento agli uffici amministrativi	15 minuti	15 minuti
Disponibilità di un servizio bar	Sì	Sì
Disponibilità di posti auto nel parcheggio interno	Almeno 1/3 dei posti letto	30 posti
Disponibilità di posti auto riservati a portatori di handicap	Almeno uno ogni 50 posti	2 posti



PRESTAZIONI SANITARIE		
INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	LIVELLO EFFETTIVO
Disponibilità di guardia medica	un medico 24/24h tutti i giorni dell'anno	un medico 24/24h tutti i giorni dell'anno
Disponibilità di guardia medica ginecologica/ostetrica	un ginecologo/ostetrico 24/24h tutti i giorni dell'anno	8 ore/die dal lunedì al venerdì 4 ore/die il sabato
Disponibilità di posti di terapia intensiva	Almeno uno ogni 30 posti letto destinati alla degenza ordinaria	3 posti letto
Disponibilità di posti di terapia sub-intensiva	Almeno uno ogni 15 posti letto destinati alla degenza ordinaria	4 posti letto
Disponibilità di sale operatorie	Almeno una ogni 10 posti letto	4 sale operatorie
Orari di disponibilità/funzionamento delle sale operatorie per interventi programmati	12 ore al giorno per 6 giorni a settimana	Dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato
Totale personale paramedico impegnato nel blocco operatorio	9 operatori	9 operatori
Disponibilità di sale parto	Almeno una ogni 5 posti letto di ostetricia/ginecologia	3 sale parto su 16 posti letto di ostetricia/ginecologia
Tempi medi di approvvigionamento di sangue e suoi derivati in condizioni di emergenza	2 ore	1,5 ora
Tempo medio di accesso in condizioni normali a prestazioni di laboratorio di analisi per pazienti ricoverati	15 minuti	15 minuti
Tempo medio per l'accesso ad una prestazione di ECG in condizioni normali	15 minuti	15 minuti
Tempo medio per l'accesso ad una prestazione di ECG in condizioni di emergenza	5 minuti	5 minuti
Tempo medio di accesso in condizioni normali a prestazioni di radiologia tradizionale	15 minuti	15 minuti
Tempo medio di accesso in condizioni normali a prestazioni di Tomografia Computerizzata	1 ora	1 ora

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DALLA CLIENTELA

Il nostro livello dei servizi offerti dalla Casa di Cura è sottoposto a verifiche periodiche per la valutazione degli standard di qualità. Fa infatti parte della nostra mission mirare a fornire le migliori cure per la soddisfazione dei pazienti e arricchire la gamma dei servizi accessori offerti. La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono inoltre un dovere deontologico dei medici. Poiché il nostro obiettivo è il miglioramento costante della qualità delle prestazioni offerte alla clientela, i suggeri-

30 menti da Lei forniti saranno utili per valutare la co-erenza tra le Sue aspettative ed il livello dei servizi effettivamente ricevuti.

Ad ogni Paziente viene quindi richiesto di compilare un apposito questionario consegnato all'ingresso nella Casa di Cura, la cui analisi è destinata a misurare il livello di soddisfa-zione percepito e ad identificare gli eventuali problemi e le loro priorità.

Tale questionario è assolutamente anonimo; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo quanto previsto dal GDPR).

RECLAMI

Qualora, per qualsiasi motivo, il Cliente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le proprie osservazioni alla Direzione Sanitaria e ai coordinatori infermieristici. Al reclamo, se scritto, la Direzione della Casa di Cura si impegna a fornire sollecita replica e potrà essere consegnato al personale addetto alla reception in busta chiusa, oppure inoltrato per posta o per fax al numero: 06 86275506 o per e-mail: info@clinicavillamargherita.it

NUMERI UTILI

CENTRALINO	06 86275 1
FAX	06 86275 506
UFFICIO ACCETTAZIONE	06 86275 804/58
UFFICIO PRATICHE ASSICURATIVE	06 86275 806
UFFICIO CASSA	06 86275 803
ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE	06 86275 809
LABORATORIO ANALISI	06 86275 574
SEGRETERIA TAC, ECOGRAFIA E RISONANZA MAGNETICA	06 86275 504
RADIOLOGIA	06 86275 502
AMBULATORIO DI GINECOLOGIA	06 86275 591/2
STUDI MEDICI PRIMO PIANO ORARIO PRENOTAZIONI SERVIZI AMBULATORIALI LUN-SAB DALLE ORE 08.30 ALLE ORE 20.00	06 86275 810
STUDI MEDICI SECONDO PIANO ORARIO PRENOTAZIONI SERVIZI AMBULATORIALI LUN-VEN DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 20.00	06 86275 820
STUDI MEDICI TERZO PIANO ORARIO PRENOTAZIONI SERVIZI AMBULATORIALI LUN-VEN DALLE ORE 14.30 ALLE ORE 20.00	06 86275 830
DIREZIONE SANITARIA	06 86275 500

NOTE

design@menexa.it

www.clinicavillamargherita.it