







VILLAVALLERIA

CASA DI CURA

**Gentile Utente,**

Il principio fondamentale su cui si articola il servizio erogato dalla Casa di Cura "Villa Valeria" è quello di valorizzare la "centralità del Paziente" finalizzando le risorse strutturali, tecnologiche e professionali alla soluzione dei problemi di salute degli utenti, garantendo una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici e terapeutici necessari, assicurando il maggior confronto ambientale ed assistenziale durante la degenza.

Il nostro impegno sarà quello di trasferire al personale sanitario e non sanitario un insieme di valori il cui pilastro fondamentale è "il paziente al centro", facendosi carico il più possibile dei suoi bisogni assistenziali.

La invitiamo quindi a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare.

Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione Sanitaria

# INDICE

1. Missione
2. Principi
3. La struttura
4. Gestione dei Ricoveri
5. Comfort
6. Sistema qualità
7. Standard di qualità
8. Prestazioni Sanitarie
9. Assicurazioni e Convenzioni



## 1.MISSIONE

La Casa di Cura Villa Valeria si pone al servizio dei pazienti impegnandosi ad offrire una adeguata ed efficiente assistenza medica ed un soggiorno sereno e ricco di rapporti umani. Il Personale, umanamente e professionalmente qualificato, è impegnato a realizzare un modello assistenziale coniugando sintesi di rigore scientifico e umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio dell'utente senza discriminazione alcuna.

## 2.PRINCIPI

### INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Riteniamo che l'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consenta all'utente di decidere consapevolmente della propria salute e della qualità di vita. Garantiamo inoltre la partecipazione attiva di ogni ospite promuovendo la possibilità di esprimere opinioni e fornire suggerimenti e osservazioni. Abbiamo predisposto per questo un questionario sulla soddisfazione che consegniamo all'utente durante la permanenza in struttura e che invitiamo a compilare e depositare nell'apposito contenitore al momento della dimissione. Tutela e partecipazione dell'utente sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi, attraverso:

a) il modulo predisposto che può essere richiesto al Reparto di Degenza o ritirato direttamente presso gli sportelli o in Accoglienza;

b) lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria o consegnata personalmente;

La Direzione Sanitaria si adopererà alla risoluzione del problema segnalato informando nel più breve tempo possibile l'utente stesso.

## RISPETTO DELLA PERSONA

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità, nella valorizzazione delle relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente, e nella cura del comfort per realizzare un ambiente ospitale e familiare. Eccellenza delle prestazioni

## PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

### ALTA PROFESSIONALITÀ

La nostra struttura si distingue per l'alta specializzazione del personale, un elevato livello professionale che valorizziamo e sosteniamo attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento.

### Tecnologie d'avanguardia

La nostra struttura assicura le più avanzate tecnologie diagnostiche e terapeutiche.



### 3. LA STRUTTURA

La Casa di Cura Villa Valeria, con sede in Piazza Carnaro, 18 – 00141 in Roma, è autorizzata ad Attività di Ricovero per Unità Funzionali di Degenza con posti letto sia Ordinari che Diurni ed ad Attività Ambulatoriali.

L'offerta sanitaria

La struttura dispone di posti **letto sia nell'Area Chirurgica che nell' Area Medica con Unità Funzionali di Degenza Ordinaria che di Day-Surgery e di Day-Hospital** e si compone di **Unità Funzionali quali: Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Oculistica, Cardiologia e Malattie Endocrine.**

Nel particolare sono previsti per branca:

#### **Area Chirurgica**

- Chirurgia Generale con Posti Letto ordinari e Posti Letto di Day-Surgery
- Ortopedia e Traumatologia con Posti Letto ordinari e Posti Letto di Day-Surgery
- Oculistica con Posti Letto ordinari e Posti Letto di Day-Surgery

#### **Presidio di Chirurgia Ambulatoriale**

#### **Area Medica**

- Cardiologia Posti Letto ordinari e Posti Letto di Day-Hospital
- Malattie Endocrine Posti Letto ordinari e Posti Letto di Day-Hospital

**Il blocco operatorio** è costituito da **tre Sale Operatorie**, dedicate all'attività chirurgica, più **due Sale Operatorie dedicate alle attività chirurgiche di tipo PC2.**

La Casa di Cura "Villa Valeria" dispone di Attività Ambulatoriale Autorizzata per le branche di:

- Angiologia



- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Chirurgia Generale
- Urologia
- Otorinolaringoiatria
- Odontoiatria
- Endocrinologia
- Ginecologia
- Chirurgia Plastica
- Gastroenterologia
- Reumatologia
- Medicina dello Sport
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Neurologia
- Allergologia
- Dermatologia
- Scienze della Alimentazione
- Pneumologia
- Psichiatria

La Casa di Cura "Villa Valeria" dispone di Servizi quali :

- Laboratorio Analisi
- Endoscopia Digestiva
- Diagnostica per immagini: Risonanza Magnetica, TAC multistrato, Mammografia 3D con Tomosintesi, Mineralometria ossea MOC, Ecografia; Radiologia tradizionale
- Cardiologia: Visita Cardiologica con E.C.Gramma, Test Cardio-Vascolare da sforzo, Elettrocardiografia Dinamica con Holter delle 24h, Eco-Color-Doppler Cardiaco.

Per gli Esami di laboratorio

La prenotazione programmata avviene attraverso la Accettazione ma è anche possibile in casi urgenti giungere alla mattina a digiuno dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 10.30, previa accettazione amministrativa.

Consegna dei referti

I referti vengono consegnati all'assistito, o ad un'altra persona formalmente delegata, oppure inviati al domicilio con spese a carico del destinatario, nel rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati sensibili.

## 4. GESTIONE DEI RICOVERI

### Ufficio Ricoveri

I ricoveri vengono gestiti dall'apposito ufficio sulla base di protocolli stabiliti.

### Documentazione richiesta

Per il ricovero sono indispensabili:

- la tessera sanitaria
- documento di identità

All'atto del ricovero si consiglia di portare con sé eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti ed i farmaci assunti abitualmente.

## Informazioni utili per la degenza

Si consiglia all'utente di portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personale, in particolare:

- pigiama o camicia da notte possibilmente in fibre naturali (lana o cotone) con eventuale ricambio;
- vestaglia da camera e pantofole (è possibile, se preferito, indossare una tuta sportiva);
- oggetti per la toilette personale;

Si raccomanda di non portare somme di denaro rilevanti o beni di valore. La Direzione della struttura declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi o danni.

## Esami di pre-ospedalizzazione

Rispettando il tempo dell'utente, la Casa di Cura garantisce percorsi facilitati per l'esecuzione delle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche strettamente collegate al ricovero. Al momento della conferma della data di ricovero, il personale incaricato fornisce tutte le indicazioni circa le prestazioni preventive da eseguire in base al tipo di intervento. Grazie a questa procedura il ricovero avviene o il giorno precedente l'intervento o il giorno stesso.

## Dimissioni

Il giorno della dimissione viene consegnata dal Medico di reparto la Lettera di Dimissione, indirizzata al Medico di medicina generale (medico di famiglia) e contenente indicazioni e informazioni relative al ricovero, con le indicazioni terapeutiche e la data per la prima visita di controllo se prevista.

## La Cartella Clinica

L'utente, compilando l'apposito modulo e pagando la relativa tariffa, può richiedere all'Ufficio Accettazione copia della cartella clinica che può essere consegnata all'assistito o ad un'altra persona formalmente delegata, nel rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati sensibili.

Il tempo necessario per ricevere la copia della cartella clinica è di una settimana fino ad un massimo di 30 giorni dalla richiesta nel caso dovessero pervenire delle integrazioni.

## 5. COMFORT

### Accoglienza

All'ingresso il personale addetto fornisce le indicazioni necessarie a indirizzare correttamente l'utente, mentre in reparto La Caposala e il personale in servizio attuano procedure finalizzate a rendere il soggiorno il più confortevole possibile.

### Servizi

Per una permanenza più confortevole, sono presenti i distributori automatici di bevande (calde e fredde) e snack

### Servizi Alberghieri

La struttura è dotata di stanze di degenza ad un letto con servizi igienici autonomi, armadio guardaroba, comodino, testa-letto con sistema di illuminazione indipendente, dispositivo di chiamata del Personale, tavolino per consumare i pasti, servizio TV-satellitare, internet. Le camere singole sono inoltre dotate di



telefono autonomo.

Non esistono barriere architettoniche essendo garantito ai diversamente abili l'accesso alla Casa di Cura "Villa Valeria" attraverso un ascensore direttamente da Piazza Carnaro o mediante un Montascale a Piattaforma per l'ingresso agli Ambulatori. E' presente un secondo Montascale a Piattaforma nel reparto di Radiologia che può altresì essere raggiunto dall' Accettazione con l'utilizzo di un Ascensore-Elevatore.

### **Servizio Religioso**

La Casa di Cura "Villa Valeria" garantisce il massimo rispetto per tutte le fedi religiose.

È assicurato, a richiesta dei pazienti, un servizio di assistenza religiosa e sociale.

La Casa di Cura "Villa Valeria" è inoltre dotata di Cappella.

### **Visite Parenti e Conoscenti**

Le visite ai pazienti sono consentite dalle ore 9,00 alle ore 20,00.

NB: I visitatori non possono rimanere accanto ai pazienti durante le visite mediche, le pulizie della camera, nonché durante le procedure infermieristiche.



## La Partecipazione di Utenti e Visitatori al Comfort della Struttura

Si invitano utenti e visitatori a:

- non fumare all'interno dell'ospedale e nel perimetro della struttura come previsto dalle normative di legge
- non fare fotografie
- utilizzare i telefoni cellulari con moderazione anche per evitare interferenze con apparecchiature
- non appoggiare oggetti, alimenti o altro sui davanzali delle finestre, per ragioni di sicurezza
- rispettare gli orari di visita e uscire dall'area di degenza durante la visita medica e in caso di cure infermieristiche
- tenere sempre un comportamento rispettoso nei confronti degli altri degenti e degli operatori
- non affollare le stanze e rispettare le indicazioni del personale
- moderare il tono di voce, il volume di televisori, radio e cellulari;

Presso la Casa di Cura "Villa Valeria" il servizio informazioni è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 19.00.

Per le prenotazioni, contattare il numero telefonico 06.872721 ed è anche possibile richiedere un appuntamento mediante invio di una e-mail a [info@villavaleria.it](mailto:info@villavaleria.it) ; [cup@villavaleria.it](mailto:cup@villavaleria.it) ed essere contattati o richiamati dalla Accettazione per la conferma.

## 6. SISTEMA QUALITÀ

La Casa di Cura “Villa Valeria” pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità organizzativa come elemento determinante di tutta la gestione delle attività effettuate nella erogazione dei servizi al fine di conseguire gli obiettivi prefissati attraverso la creazione di Procedure Generali, Istruzioni Operative e Modulistica con controlli ed aggiornamenti periodici.

### A.I.O.P

Associazione Italiana Ospedalità Privata seguendone le direttive, gli standard qualitativi, assistenziali e organizzativi.

### SICUREZZA E TUTELA

All'interno del Sistema Qualità sono integrate le procedure elaborate per gestire la sicurezza in azienda.

- **Sicurezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali**, in applicazione al Regolamento UE 2016/679 sulla privacy:
  - all'utente viene consegnata l'informativa e richiesto il consenso al trattamento dei dati personali;
  - non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti;
  - copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente o a un referente delegato.
- **Sicurezza e tutela degli utenti e dei visitatori** mediante dotazioni impiantistico strutturali, periodiche esercitazioni e simulazioni di evacuazione antincendio.
- **Sicurezza e tutela dei lavoratori**, in conformità al D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste.
- **Sicurezza e tutela della salute pubblica e dell'ambiente**, in conformità alle norme europee in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## **PARTECIPAZIONE PROGRAMMI VEQ E AUTOCONTROLLI LABORATORIO ANALISI**

Il laboratorio analisi presente in struttura partecipa ogni tre mesi a controlli esterni, mediante sistema "VEQ", mentre i controlli interni vengono effettuati tutti i giorni dal personale interno del laboratorio analisi.

## **7. STANDARD DI QUALITÀ**

**La Casa di Cura "Villa Valeria" ha fissato** indicatori e obiettivi per tutti i processi chiave sia di tipo gestionale che clinico.

La Casa di Cura "Villa Valeria" assicura i seguenti standard di qualità specifici:

### **Informazione Corretta e Chiara**

Le informazioni sulle prestazioni offerte vengono fornite mediante la Carta dei servizi che è disponibile sia sul sito internet della struttura sia all'ingresso principale in prossimità del Centro Accoglienza, negli Ambulatori e nei Reparti.

Ogni operatore sanitario è riconoscibile con apposito cartellino di identificazione riportante nominativo e funzione.

Gli utenti sono accolti all'ingresso da personale dedicato.

### **Rispetto del Tempo della Persona**

Per la chirurgia il tempo in media tra ricovero e intervento è di circa un giorno, mentre i tempi di attesa per ricevere una copia della cartella clinica è di una settimana massimo 30 giorni dalla richiesta.

Tempi medi attesa accesso prestazioni ambulatoriali una settimana.



I pasti vengono serviti in camera con il seguente orario:

**Colazione: ore 7,00-8,00**

**Pranzo: ore 12,00-12,30**

**Cena: ore 18,00-18,30**

### **Possibilità Di Reclamo**

Possibilità di reclamare nelle modalità già definite nel Capitolo 2. **PRINCIPI (Informazione e Partecipazione)**

### **Rispetto Della Dignità Della Persona**

Il comfort delle camere di degenza è garantito dalla presenza in ogni stanza di servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale e schienale del letto regolabile, tavoli servitori.

La frequenza della pulizia delle camere di degenza è una volta al giorno.

### **Professionalità e Tecnologie**

La professionalità e la formazione del personale infermieristico, tecnico e ausiliario viene valutata in base ai requisiti previsti dagli standard della regione Lazio, mediante la selezione del personale infermieristico e tecnico superamento delle prove di selezione:

- valutazione curriculum, colloquio
- valutazione durante il periodo di inserimento.

L'aggiornamento del personale infermieristico e amministrativo segue un programma annuale di corsi di aggiornamento con eventi formativi e crediti ECM.

## Collegamento con la Città

La Casa di Cura “Villa Valeria”, circondata da giardino, sorge in posizione sopraelevata su Piazza Carnaro, in zona Monte Sacro, e ciò permette un ricovero in ambiente salubre, lontano da ogni forma di inquinamento urbano. Ad essa si accede attraverso due ingressi situati su Piazza Carnaro, nelle immediate vicinanze con la Via Nomentana (altezza C.so Sempione). La Casa di Cura Villa Valeria può essere comodamente raggiunta usufruendo dei seguenti mezzi pubblici: **336, 90, 60, 211, 86, 311, 342, 84, 69, 63, 80, 38** ed in prossimità della Casa di Cura “Villa Valeria” a Piazza Conca D’oro è presente la **Stazione della Linea B della Metropolitana**. È inoltre disponibile, a 100 metri dalla Casa di Cura “Villa Valeria”, un parcheggio permanente di Taxi. La Casa di Cura “Villa Valeria” fornisce ai propri clienti un parcheggio gratuito entro le due ore presso **Garage Sempione Via Moncenisio n°3**.



## 8. PRESTAZIONI SANITARIE

La Casa di Cura "Villa Valeria" eroga prestazioni e servizi sanitari mediante:

- **Ricovero ordinario**, è una modalità assistenziale che prevede più giornate di degenza (ricovero con almeno due notti di pernottamento)
- **Day-Surgery**, è una modalità assistenziale in **ambito chirurgico** che prevede la possibilità clinica organizzativa e amministrativa di effettuare interventi chirurgici, procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e semi invasive in regime di ricovero limitato alle sole ore di giorno (ed in alcuni casi con l'eventuale pernottamento: One Day Surgery), praticabili in anestesia locale, loco regionale, generale e/o analgesia.
- **Day-Hospital** è una modalità assistenziale **nell'ambito della Medicina** che prevede la possibilità clinica organizzativa e amministrativa di effettuare, procedure diagnostiche e/o terapeutiche in regime di ricovero limitato alle sole ore di giorno

È possibile il pagamento delle prestazioni **mediante contanti (con limitazioni previste dalle normative vigenti), assegni bancari, Bancomat o Carte di credito.**

La struttura garantisce la presenza di personale in grado di comunicare in lingua inglese.

## 9. ASSICURAZIONI

### Fondi Sanitari Integrativi, Assicurazioni Sanitarie, Enti e Casse Mutue

#### Rimborso indiretto

La prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'utente secondo un tariffario concordato tra la nostra struttura e l'ente, che provvede successivamente al rimborso.

#### Rimborso diretto

La prestazione è fatturata direttamente all'ente convenzionato con la struttura, sulla base del tariffario concordato, salvo eventuali franchigie a carico dell'utente.

Gli elenchi aggiornati di Assicurazioni, Enti e Associazioni con i quali la struttura ospedaliera è convenzionata e i relativi accordi sono disponibili presso l'Ufficio Accettazione - Cassa.

Le **Principali compagnie assicurative** e mutue integrative di categoria convenzionate: **Allianz , Axa Assicurazioni Assirete , Blue Assistance , AON , Assidai , Axa Caring , Caspie MPS, Faschim , Fasdac , Fasi , Fasi Open , Generali , Health Assistance MBA , Ipazia MapfreWarranty , Youna , MED 24, My Rete , Myassistance , Poste Assicura , Poste vita , Previmedical , Progesa for ALL , RBM (Banca d'Italia) , Unisalute , Unipolsai Vambreda (Cigna dal 02/02/2015) , Winsalute**

In ottemperanza alla legislazione vigente

**DGR – numero 34 del 28-01-2021;**

**DGR – numero 132 del 16-03-2021;**



**Amministratore Delegato**

Dott. Vincenzo Moccia

**Direttore Sanitario**

Dott. Stefano Sigillo

Piazza Carnaro 18 - 00141 Roma  
Telefono 06 872721 - Fax 06 87193501  
info@villavaleria.org | cup@villavaleria.org  
www.villavaleria.org



VILLAVALERIA

CASA DI CURA