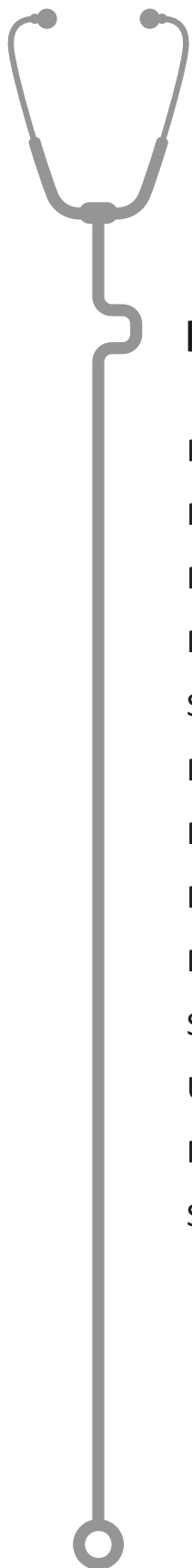




**villa**  
**Rachele**  
casa di cura  
poliambulatorio

**Carta dei Servizi**



## INDICE

Presentazione della Struttura	3
Principi Fondamentali	4
Prestazioni Ambulatoriali	5
Prenotazioni Ambulatoriali	6
Servizi Sanitari - Attività di Degenza	7
Prenotazioni Ricoveri	8
Degenza	9
Dimissioni	13
Regolamento Reparti di Degenza	14
Servizi Complementari	15
URP e Sistema della Tutela	15
Privacy e Sicurezza	16
Sistema Qualità	16





## LA STRUTTURA

Villa Rachele è una casa di cura ideata, progettata e realizzata secondo i più moderni criteri della legislazione urbanistica in campo sanitario.

Le strutture architettoniche e di arredamento, pur nel rispetto di caratteristiche tecnico-sanitarie, conferiscono agli ambienti uno standard alberghiero di classe superiore. La struttura, interamente climatizzata, dispone di un ampio parcheggio ed ha una capacità di 140 posti letto con camere munite di bagno interno, televisore, telefono, wi-fi.

L'insediamento, realizzato su di un terreno di 6 ettari, gode della quiete e del verde del suo parco privato e offre la possibilità di un soggiorno in un ambiente di massimo relax per i suoi ospiti e per i familiari.

Villa Rachele gode anche di una posizione strategica considerato che è situata proprio al centro della Calabria.

Essa si trova a 15 km dalla Stazione Ferroviaria Lamezia Terme Centrale e dall'Aeroporto Internazionale di Lamezia Terme, e a poca distanza dai centri abitati di Lamezia Terme, di Catanzaro e di Vibo Valentia.





## PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Vision Azienda** consiste nell'essere e voler essere parte di un sistema diffusamente orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare i bisogni e le aspettative dei cittadini, avvalendosi dell'evoluzione delle tecniche, delle conoscenze, dell'integrazione dei sistemi sanitari italiani ed internazionali.

I **valori principali** cui si ispira l'Azienda sono:

**la libertà del cittadino** nella scelta consapevole del servizio, delle cure e del professionista;

**la tutela della vita umana** nelle sue diverse fasi;

**l'eguaglianza** verso ogni persona che ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

**la responsabilità** verso la comunità da servire e la responsabilità gestionale e clinica;

**la lealtà** di tutti i membri dell'organizzazione verso la mission e gli obiettivi aziendali;

**la collaborazione** tra i diversi professionisti per fornire il miglior servizio al cittadino;

**il servizio** come capacità dell'organizzazione di orientare i processi operativi intorno alle esigenze del cittadino;

**il sostegno e lo sviluppo** della comunità affinché cresca la capacità di scelta per la promozione e la tutela della salute;

**la professionalità** di tutti gli operatori per rispondere con appropriatezza, efficacia e competenza nelle attività previste dall'Azienda;

**la legittimità e legalità** come corrispondenza dell'azione di tutti i dipendenti alle norme vigenti;

**l'imparzialità** nelle scelte e nelle decisioni come certezza di pari opportunità per ogni cittadino o dipendente;

**l'efficienza** nell'ottenere i migliori risultati per il cittadino congrui con le risorse attribuite;

**la trasparenza** sia nell'attività amministrativa, informando correttamente e completamente i diversi soggetti pubblici e privati, che nella attività clinica, informando sempre il cittadino degli effetti delle cure e dell'assistenza;

**la continuità e la regolarità** delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono essere adottate misure atte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile;

**la partecipazione** che l'Azienda deve garantire attraverso: una informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio; la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;

**l'efficienza e l'efficacia**, ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche disponibili, esiti validi per la salute stessa. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.



## PRESTAZIONI AMBULATORIALI

### PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Il Poliambulatorio di Villa Rachele eroga le seguenti prestazioni

### VALUTAZIONE CLINICA

Cardiochirurgia - Cardiologia - Chirurgia Vascolare - Diabetologia - Dietologia Nutrizionistica - Endocrinologia - Fisiatria - Geriatria - Neurologia - Ortopedia - Pneumologia - Psicologia - Psicoterapia

### ESAMI

- Analisi Impedenziometrica
- ECG
- Eco Color Doppler Vascolare (Venoso e Arterioso)
- Eco Color Doppler Vascolare (Venoso o Arterioso)
- Ecocardiogramma - Color Doppler
- Elettroterapia (Tens - Ionoforesi - Elettrostimolazione)
- Holter - ECG
- Laser
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- MAP (Holter Pressorio)
- Massoterapia
- Polisonnografia
- Polisonnografia + Pulsossimetria Dinamica Notturna
- Pulsossimetria Dinamica Notturna
- Riabilitazione
- Spirometria
- Test da Sforzo
- Test da sforzo per Idoneità Sportiva
- Ultrasuoni
- Visita + ECG + Ecocardiogramma
- Walking Test
  
- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione dall'Obesità
- Riabilitazione Neurologica
- Riabilitazione Ortopedica
- Riabilitazione Respiratoria
- Riabilitazione Oncologica
  
- Riabilitazione Cognitiva (Abilitazione e Riabilitazione Psicologica)
- Terapia Occupazionale
- Trattamento Logopedico



## PRENOTAZIONI AMBULATORIALI

### **Prenotazioni Ambulatoriali**

Il POLIAMBULATORIO di VILLA RACHELE è aperto dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle **9.00** alle **13.00** e dalle **15.00** alle **19.30**.  
**Sabato** dalle **9.00** alle **13.00**.  
Gli orari possono variare nel periodo estivo.

La **prenotazione** di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle **09.00** alle **13.00** e dalle **15.00** alle **19:00** presso il servizio accettazione o telefonicamente, con la sola eccezione della medicina fisica e riabilitazione che deve essere effettuata di persona o tramite mail [prenotazioni@villarachele.clinic](mailto:prenotazioni@villarachele.clinic) per gli accordi del caso.

Il personale addetto è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti, le modalità di erogazione, i tempi di accesso e i costi delle singole prestazioni.

**Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.**

### **ACCETTAZIONE e MODALITÀ**

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria per l'accettazione e per il pagamento della tariffa.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o con assegno bancario.

In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.



## SERVIZI SANITARI - ATTIVITÀ DI DEGENZA

**RIABILITAZIONE INTENSIVA** (20 posti letto) e **RIABILITAZIONE ESTENSIVA** (40 posti letto)

### **Riabilitazione cardiorespiratoria.**

Si rivolge a pazienti affetti da malattie cardiologiche e cardio-respiratorie post-acute, oppure croniche in fase di riacutizzazione.

I programmi riabilitativi si propongono di migliorare la tolleranza allo sforzo, ad evitare l'insorgenza di complicanze e a garantire il miglior livello possibile di recupero funzionale.

### **Riabilitazione Neuromotoria.**

Con la Riabilitazione Neuromotoria ci si pone l'obiettivo di soddisfare i bisogni di rieducazione funzionale del paziente che affersce alla struttura per una patologia acuta (ovviamente in fase post-acute e/o postoperatoria) o per malattie croniche o degenerative.

Le prestazioni erogate sono finalizzate ad ottenere il massimo recupero dell'autonomia e dell'autosufficienza, proporzionalmente al danno anatomico-funzionale determinato dall'evento morboso.

### **Riabilitazione Muscolo Scheletrica.**

Si rivolge a persone di ogni età affette da disabilità, transitorie o permanenti, per menomazioni fisiche dovute a esiti di fratture, esiti di impianto di protesi articolari, esiti di politraumi o altre disabilità di origine muscolo scheletrica.

Gli interventi riabilitativi hanno la finalità di aiutare la persona a recuperare le funzioni compromesse.

### **Riabilitazione della obesità.**

Quello della riabilitazione della obesità è un progetto imperniato sulla terapia cognitivo-comportamentale che si avvale della stretta collaborazione del dietologo e dello psicologo.

Sono previsti percorsi terapeutico riabilitativi individuali in base alla intensità richiesta dal quadro clinico per aiutare i pazienti obesi a raggiungere una perdita di peso realistica e salutare con interventi nutrizionali e con programmi di riabilitazione motoria.

### **Riabilitazione oncologica.**

Ha lo scopo di ottimizzare la qualità della vita durante la malattia limitando al minimo la disabilità fisica, il deficit funzionale, cognitivo e psicologico che spesso possono accompagnare la malattia.

I programmi riabilitativi vengono impostati in base alla fase ed alla evoluzione della malattia, alla età e al livello di disabilità preesistente la malattia. Vengono svolti esercizi fisici mirati alla specifica problematica ed alla riattivazione motoria.

Équipe di fisioterapisti, coordinati da fisiatristi ed altre figure mediche specializzate nei vari aspetti della riabilitazione, operano negli appositi spazi attrezzati all'interno della casa di cura.



## PRENOTAZIONI RICOVERI

La casa di cura è in grado di ricoverare sia **pazienti privati** che **pazienti assicurati** con le compagnie di assicurazione e con i fondi con i quali è convenzionata.

Nel caso di pazienti assicurati è necessario che il paziente stesso informi il fondo o la compagnia di assicurazione della necessita del ricovero, per l'autorizzazione necessaria al ricovero.

Il ricovero deve essere prenotato almeno 24 ore prima.

Il Responsabile Sanitario della struttura esamina le domande di ammissione e valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della struttura e del servizio offerto. Se il giudizio è favorevole al ricovero, il paziente sarà tempestivamente avvertito e sarà sottoposto a visita medica da parte degli specialisti della casa di cura.

Inoltre è in funzione al numero **0968 750053** un sistema di **prenotazione telefonica** che orienta facilmente gli utenti verso i servizi desiderati.

Il servizio di accettazione si effettua dalle ore **8.00** alla ore **18.00**.

Al momento del ricovero è necessario portare al personale amministrativo di accettazione:

- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Eventuale tessera identificativa dell'ente assicurativo
- Eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente al ricovero (cartelle cliniche, relazione di dimissioni di altre struttura etc.)

È inoltre obbligatorio essere forniti di effetti personali necessari alla propria igiene, pigiama o camicia da notte, vestaglia o giacca da camera, pantofole, magliette di cotone, tute e scarpe da ginnastica e quant'altro utile per il periodo di ricovero.





## DEGENZA

La Degenza si articola in una serie di attività che prevedono l'assistenza clinica e terapia, valutazione funzionale, monitoraggio pazienti a rischio, stratificazione prognostica, terapia fisica, supporto psicologico, consulenza dietetica, educazione sanitaria e tempo libero.

All'ingresso in reparto un'addetta alle relazioni pubbliche o un'infermiera, provvederà ad accompagnare il paziente nella camera assegnata fornendo informazioni adeguate sulla struttura (presentazione della camera con i dispositivi di chiamata e di illuminazione, ubicazione servizi igienici e spazi comuni), sulle regole di reparto (orari visite parenti, orari del vitto, orari della visita medica, orari di attività in palestra), nonché su tutte le pratiche assistenziali medico-infermieristiche che dovrà affrontare. I dati anagrafici saranno raccolti dalla segretaria nel pieno rispetto della legge sulla privacy. Un'infermiera rileverà i parametri vitali del paziente (pressione arteriosa, frequenza cardiaca, peso corporeo) ed effettuerà la registrazione di E.C.G. e una raccolta dati sulla patologia e sulle abitudini di vita del paziente stesso.

Il medico raccoglierà i dati anamnestici e tutte le notizie utili ad una migliore e completa conoscenza della situazione clinica, procederà nella visita e nella prescrizione degli esami strumentali necessari e previsti dal nostro protocollo

Al paziente saranno inoltre distribuiti dei questionari sulla rilevazione della customer satisfaction.

Il protocollo di ricovero prevede nei primi 2-3 giorni un pacchetto di esami clinici e strumentali (se non effettuati in pre-ricovero) necessari all'inquadramento della condizione clinica, funzionale e del rischio del paziente, sulla base del quale, e dopo valutazione collegiale, il paziente viene avviato al programma riabilitativo.

### **Programmi Riabilitativi**

I progetti riabilitativi verranno formulati e personalizzati in base alla valutazione iniziale e alla stratificazione diagnostica con l'effettuazione di esercizi, applicazioni terapeutiche e attività specifiche per il singolo paziente.

Verranno inoltre effettuati controlli periodici per la valutazione dei progressi conseguiti.



## DEGENZA

### L'assistenza medica

La visita del medico del Reparto inizia tutte le mattine alle ore **8.30**. In ogni momento della giornata è presente un medico a cui si potrà rivolgere per qualsiasi necessità. Ai medici spetta il dovere di visitare, inquadrare la malattia dal punto di vista clinico, decidere le procedure diagnostiche e terapeutiche e fornire informazioni sulla malattia e sui programmi di accertamenti e cure. L'assistenza medica è garantita **24 ore su 24**.

Il Direttore è responsabile dell'Unità Operativa e sovrintende a tutte le attività che in essa vengono effettuate.

### L'assistenza infermieristica

La Caposala coordina tutte le attività di Reparto, aggiorna quotidianamente il programma assistenziale dei ricoverati, in base all'evoluzione del quadro clinico e alle conseguenti prescrizioni diagnostico-terapeutiche del medico. Pianifica l'assistenza in base alle esigenze dei ricoverati e all'organizzazione del Reparto. Le prestazioni infermieristiche prestate in modo continuativo nelle 24 ore riguardano tutti i bisogni del paziente: quelli specialistici, quelli fisiologici condizionati dal livello di compromissione fisica e quelli comportamentali.

L'assistenza infermieristica comprende:

- igiene personale (se non fosse in grado di provvedere autonomamente)
- procedure diagnostiche di competenza
- rilevazione della Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca al polso e degli Atti Respiratori
- procedure di mobilizzazione e di assistenza alla ginnastica riabilitativa
- medicazioni chirurgiche
- consigli alimentari
- controllo delle funzioni intestinali e urinarie
- informazione sullo stile di vita (educazione sanitaria).

### L'assistenza psicologica

Sarà compito dello Psicologo delineare il profilo della personalità dei pazienti, definire lo stato ed il livello di ansia, individuare la presenza di eventuali disturbi psico-comportamentali e programmare interventi psico-terapeutici adeguati.



## DEGENZA

### La terapia fisica

Equipe di fisioterapisti, coordinati da fisiatristi ed altre figure mediche specializzate nei vari aspetti della riabilitazione (neurologica, motoria, cardiologica ecc.) operano nell'apposita palestra attrezzata all'interno della casa di cura.

### Il proseguimento della **Riabilitazione in Day - Hospital**

La terza fase della Riabilitazione viene definita di mantenimento perché ha lo scopo di indurre il paziente a proseguire nella attività fisica e nell'azione di correzione dei fattori di rischio iniziate nel periodo di ricovero in Reparto. I controlli cardiologici clinici e strumentali periodici che si effettuano in questa fase consentono una costante ed attenta valutazione delle condizioni generali e cardiovascolari del paziente. Il programma prevede due sedute settimanali in Day-Hospital per otto settimane dalle ore **13.30** alle ore **15.30**.

Il proseguimento della Riabilitazione in Day - Hospital è raccomandato a tutti i pazienti.

### I Pasti

Per ragioni organizzative i pasti sono anticipati rispetto le consuetudini familiari; chiediamo pertanto la Sua collaborazione nel volersi adattare ai seguenti orari:

**Colazione** ore **8.15 - 8.30** - **Pranzo** ore **12.00 - 12.15** - **Cena** ore **18.00 - 18.15**.

I pasti vengono consumati sui tavoli collocati nella stanza di degenza per i malati ai quali, per motivi medici, non è consentita la mobilitazione dalla camera o nel soggiorno del Reparto. Ogni giorno tra le 14.00 e le 15.00 sarà sottoposto il menù del giorno successivo. Salvo disposizioni mediche particolari si potrà scegliere fra due o tre primi e altrettanti secondi. Nel caso sussista l'esigenza clinica, il medico predisporrà la dieta più adatta. Un litro d'acqua minerale naturale verrà consegnata giornalmente. Le attività alberghiere vengono effettuate dal personale sotto la supervisione della Caposala. Il personale infermieristico provvederà ad informare se per motivi diagnostico-clinici si dovrà osservare il digiuno o pasti leggeri.

Per domande riguardo al menù o se si desidera che un congiunto possa pranzare presso la sala mensa chiedere alla Caposala.



## DEGENZA - ORARI

La Giornata tipo durante la degenza è di norma così organizzata:

<b>07.30</b>	Sveglia ed igiene personale.
<b>07.30-08.00</b>	Prelievi ematici, eventuale ECG, parametri vitali e terapia.
<b>08.00-08.15</b>	Colazione servita in sala pranzo o, in casi particolari, in camera.
<b>08.00-10.00</b>	Riordino camere.
<b>08.30-12.00</b>	Attività fisica in palestra con la suddivisione dei pazienti in gruppi.
<b>11.45-14.00</b>	Pranzo , tempo libero e terapia orale.
<b>13.00-14.30</b>	Colloquio con il Direttore ed i Medici
<b>14.00-15.00</b>	Scelta del menù per il giorno successivo.
<b>15.30-17.00</b>	Attività fisica in palestra.
<b>18.00-18.30</b>	Cena.
<b>18.30-20.30</b>	Tempo libero e terapia.
<b>20.30-22.00</b>	Tempo libero, sistemazione dei pazienti per il riposo notturno.
<b>22.00</b>	Terapia.

**Tutti sono pregati di rispettare il riposo e la privacy delle persone e la tranquillità del reparto.**

Gli spazi dedicati al tempo libero prevedono televisione (Sala TV), lettura, altre attività occupazionali e relazionali.



## DIMISSIONI

La **data di dimissione** dalla Casa di Cura viene comunicata dal Medico curante con un congruo numero di giorni di anticipo.

Il giorno della dimissione viene consegnata al paziente una scheda dove sono riportate:

- Il periodo di degenza;
- I principali accertamenti diagnostici effettuati;
- La terapia medica e riabilitativa effettuata;
- La terapia medica e riabilitativa consigliata a domicilio.

Per il ritorno al proprio domicilio il paziente dovrà provvedere autonomamente.

Dopo la dimissione, **copia della cartella** clinica potrà essere richiesta all'ufficio Accettazione.

Copia della cartella clinica verrà consegnata esclusivamente all'interessato o a persona fornita di apposita delega nel più breve tempo possibile.



## REGOLAMENTO REPARTI DI DEGENZA

L'Ospite della Clinica, salvo parere diverso del medico di reparto, potrà ricevere le visite:

**dal Lunedì al Venerdì** dalle ore **12,30** alle ore **15,00**  
dalle ore **18,00** alle ore **19,00**

**Sabato e Festivi** dalle ore **10,00** alle ore **15,00**  
dalle ore **18,00** alle ore **19,00**

Nei reparti **non sono ammessi i bambini di età inferiore ad 8 anni.**

Per la tranquillità dei pazienti con cui eventualmente si divide la camera si chiede che i visitatori rispettino sempre le esigenze degli altri ospiti.

Preghiamo inoltre i visitatori di **rispettare la quiete**, di **non sedersi sui letti**, di **non fumare all'interno della struttura** e di **non trattenersi** nei reparti **oltre l'orario stabilito.**

Se l'Ospite si può muovere, potrà ricevere i visitatori nelle sale soggiorno del piano e nella bella stagione potrà accompagnarli nel giardino, raccomandando loro di rispettare il verde e la quiete.

Si prega vivamente di **non portare agli ospiti cibi e bevande** non indicati per la loro patologia.

Si raccomanda anche di **evitare l'uso dei telefoni cellulari** perché potrebbero disturbare i pazienti portatori di pace-maker ed il corretto funzionamento delle apparecchiature elettromedicali.

Per un buon funzionamento della Clinica è indispensabile la **collaborazione attiva di tutti.**

Pertanto gli ospiti sono pregati di seguire alcune semplici norme di comportamento:

- Rispettare il divieto di fumare all'interno della struttura (legge 584/75).
  - Evitare l'uso dei telefoni cellulari per le motivazioni già citate.
  - Rispettare la tranquillità e la riservatezza degli altri ospiti ed in particolare dei compagni di stanza evitando rumori o comportamenti sconvenienti.
  - Dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
  - Usare in modo appropriato il materiale della clinica e le sue strutture.
  - Evitare di mettere oggetti sui balconi e davanzali delle finestre.
- Ogni paziente è responsabile se causa perdite o danni.
- I pazienti possono uscire dalla Casa di Cura solo col permesso del medico curante.
  - Evitare di chiudersi a chiave nelle camere.
  - Non creare disordine nelle stanze.
  - Evitare di intralciare il passaggio con sedie o altri oggetti.
  - Chiamare sempre il personale per qualsiasi problema.
  - Depositare oggetti di valore o denaro nell'Ufficio Cassa.

**La Direzione non risponde dei valori non depositati e degli oggetti lasciati incustoditi.**

**Per qualsiasi informazione e chiarimenti contattare il personale.**



## SERVIZI COMPLEMENTARI

Nella Casa di Cura vi è un **luogo di culto** dove si celebra la messa. Un cappellano si occupa dell'assistenza spirituale dei pazienti.

I pazienti aderenti ad altre confessioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede, nei limiti delle disponibilità esistenti e senza alcuna discriminazione.

È assolutamente garantita libertà di coscienza, di culto e di religione.

La Casa di Cura non risponde del furto o dello smarrimento di denari e preziosi. Denaro e altri oggetti di valore possono essere depositati presso gli **armadi di sicurezza** rivolgendosi alla Capo Sala o all'Accettazione.

All'interno della struttura, al piano terra, è situato il **bar** che osserva orario continuato dalle ore **7.00** alle ore **14.00**.

La casa di cura provvede al servizio di **lavanderia** per tutto quello che riguarda la biancheria piana senza oneri a carico degli ospiti. La biancheria piana è fornita al bisogno e con cambi programmati con cadenza bisettimanale.

All'interno della struttura è disponibile, a pagamento, il servizio di **barbiere** e **parrucchiere**.

## SISTEMA DELLA TUTELA

Per consentire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi il Front Office della casa di cura ha il compito di fornire tutte le informazioni che vengono richieste, attivando, in caso di contestazioni scritte o verbali, la procedura sulla **Gestione dei Reclami e Customer Satisfaction**.

Tra i vari compiti, l'ufficio si propone inoltre di:

- Effettuare annualmente la rilevazione programmata della soddisfazione di Ospiti e familiari;
- Analizzare le schede dei reclami
- Verificare la soddisfazione dei propri operatori.

L'analisi di tali dati permetterà di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro e il livello delle prestazioni.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni o inoltrare reclami può farlo tramite:

- Lettera semplice indirizzata alla Direzione Sanitaria;
- Segnalazione tramite e-mail;
- Attraverso un colloquio con la Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni.



## PRIVACY E SICUREZZA

Per gestire la **Privacy** e la **Sicurezza** è stato previsto quanto segue:

- Trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni. L'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso la sottoscrizione del modulo **Tutela della privacy**. La Struttura ogni anno la casa di cura provvederà a redigere un Documento Programmatico sulla Sicurezza che evidenzia i trattamenti effettuati e tutte le misure adottate per garantire la sicurezza dei dati.
- La Casa di Cura predispone appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire funzionalità e sicurezza agli impianti ed alle attrezzature. A norma del Decreto Legislativo 626/94 e seguenti, la Casa di Cura ha adottato un manuale delle **Procedure d'emergenza**, allo scopo di favorire le condizioni di sicurezza e la gestione delle emergenze da parte del personale. Vengono individuati, infatti, i responsabili di prevenzione incendi ed evacuazione delle persone, addestrati, per quanto di competenza, dal Comando dei Vigili del Fuoco o con corsi ad hoc.

## SISTEMA DI QUALITÀ

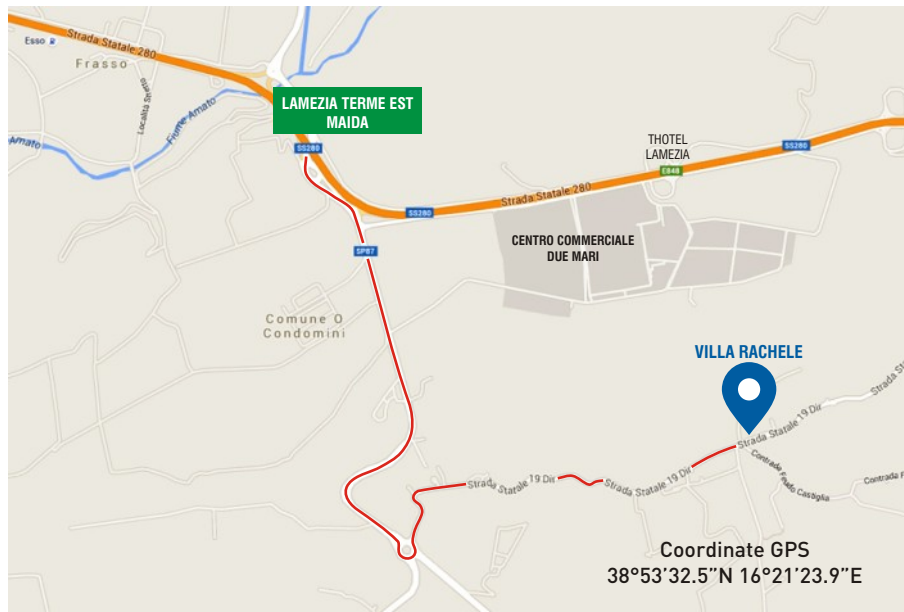
Villa Rachele ha la **Certificazione di Qualità** al fine di garantire sempre i più alti standard qualitativi. Le prestazioni di assistenza e cura sono erogate nel rispetto della migliore pratica sanitaria, ma anche:

- nell'attuare puntuali controlli sul processo di sterilizzazione dello strumentario;
- nella gestione corretta e trasparente degli accessi e degli appuntamenti;
- nella cura dell'igiene e del comfort dei locali;
- nella scelta di materiali sicuri e certificati;
- nei controlli sistematici alla propria apparecchiatura;
- nella formazione e nell'aggiornamento continui del personale sanitario;
- nel rispetto della privacy e della persona.



### COME RAGGIUNGERCI

- SS 280 USCITA LAMEZIA EST
- PROSEGUIRE DIREZIONE MAIDA
- SULLA ROTATORIA 3ª USCITA A DX  
DIREZIONE VENA DI MAIDA
- PROSEGUIRE PER 2 KM CIRCA



villarachelesrl



[www.villarachele.clinic](http://www.villarachele.clinic)

Contrada Acqua Bianca  
88025 MAIDA



**centro prenotazioni**

**0968 750053**

**392 1507015**



[info@villarachele.clinic](mailto:info@villarachele.clinic)  
[prenotazioni@villarachele.clinic](mailto:prenotazioni@villarachele.clinic)

AUTORIZZATO  
DCA N°105 10/05/2018