



CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

Gli Operatori della Clinica Sanatrix hanno il piacere di metterLe a disposizione la nostra "Carta dei Servizi" con lo scopo di presentarLe la nostra organizzazione e i servizi sanitari di cui Lei può usufruire presso la nostra struttura.

Questo strumento, con la Sua gentile e preziosa collaborazione, contribuirà al miglioramento della qualità dei servizi offerti grazie ai suggerimenti che Lei potrà proporre al nostro Ufficio Relazioni con il Pubblico compilando il questionario o inviando una mail all'indirizzo urp@clinicasanatrix.com tramite suggerimenti espressi in altro modo.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che operano all'interno della Clinica.

Il contributo di tutto il personale della Clinica ha consentito di definire e attuare un sistema di gestione della nostra organizzazione orientato alla qualità del servizio reso ai nostri ospiti.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario

INDICE

1 La Clinica Sanatrix.....	4
1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
1.1.1 Struttura.....	4
1.1.2 Organizzazione.....	4
Coordinatore Infermieristico degenza:.....	5
1.1.2.1 Servizio Amministrativo.....	5
1.1.3 Come raggiungerci	6
1.1.3.1 Cartina topografica.....	6
1.1.3.2 Mezzi Pubblici.....	6
2 SERVIZI EROGATI.....	6
Le attività di ricovero e ambulatoriali vengono erogate per le seguenti specialità	6
2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI	7
2.1.1 Principi Primari	7
2.1.1.1 Eguaglianza e imparzialità	7
2.1.1.2 Continuità.....	7
2.1.1.3 Diritto di scelta	7
2.1.1.4 Partecipazione	7
2.1.1.5 Efficacia ed efficienza	7
2.1.2 Carta Europea dei Diritti del Malato.....	7
2.2 OBIETTIVI	7
2.3 NORME COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE.....	8
2.4 DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI.....	8
2.5 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	8
3 DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI.....	9
3.1 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI.....	9
4 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA.....	9
4.1 RECLAMI	9
4.2 AUDIT INTERNI	10
4.3 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	10

1 LA CLINICA SANATRIX

1.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Clinica Sanatrix è una casa di cura privata in grado di rispondere ai più innovativi requisiti in termini di cura, tecnologia, funzionalità e comfort.

Fondata nel 1958, sorge adiacente al parco di Villa Ada in una tra le più belle zone residenziali della città di Roma. L'edificio, circondato da un'oasi verde, è facilmente raggiungibile da ogni area della Capitale.

La Clinica Sanatrix può vantare oltre 0 anni di esperienza al servizio dei pazienti, con particolari specializzazioni nei settori più importanti della diagnostica, della chirurgia e della medicina, che le hanno consentito - nel corso del tempo - di diventare un punto di riferimento nella sanità romana.

Con la presente Carta dei Servizi della Clinica Sanatrix si intende fornire al Cittadino/Utente,-un quadro chiaro ed esaustivo dei servizi sanitari offerti, recependo ed attuando i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nel DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", circa i doveri nei confronti dell'Utenza ai fini del rispetto dei diritti sanitari e della qualità dei servizi loro offerti.

L'obiettivo della presente Carta è quello di perseguire la soddisfazione dell'Utente nell'ambito del miglioramento continuo, fornendo evidenza delle caratteristiche organizzative e della qualità dei servizi erogati dal Centro.

La Clinica SANATRIX è localizzata a Roma in Via di Trasone, 61. Per Informazioni è possibile comunicare con il centro tramite i seguenti recapiti.

Centralino:

Telefono: +39 06 8632 1981

Fax: +39 06 8928 1093

e-mail: info@clinicasanatrix.com

1.1.1 Struttura

L'edificio si sviluppa su cinque piani con due accessi utenti. L'ampio ingresso principale si trova al piano terra ed offre una confortevole hall e sala di attesa, gli uffici amministrativi, il bar e la sala ristoro. Lungo il corridoio è ubicata la reception front-office che gestisce i pazienti degli studi medici con servizio ambulatoriale.

Al piano seminterrato si trova l'Unità di Diagnostica per immagini, la Sala Endoscopica, il Laboratorio di Analisi, i locali dell'armadio farmaceutico e la cucina.

Al primo piano sono posti altri studi medici ed il Blocco Operatorio composto da tre sale operatorie.

Al secondo, terzo e quarto piano si trovano le stanze di degenza ed i locali di servizio annessi, stanza dei medici di guardia, 2 posti letto di assistenza intensiva post operatoria.

La struttura è dotata di 40 posti letto per attività di ricovero.

1.1.2 Organizzazione

La Clinica è così organizzata:

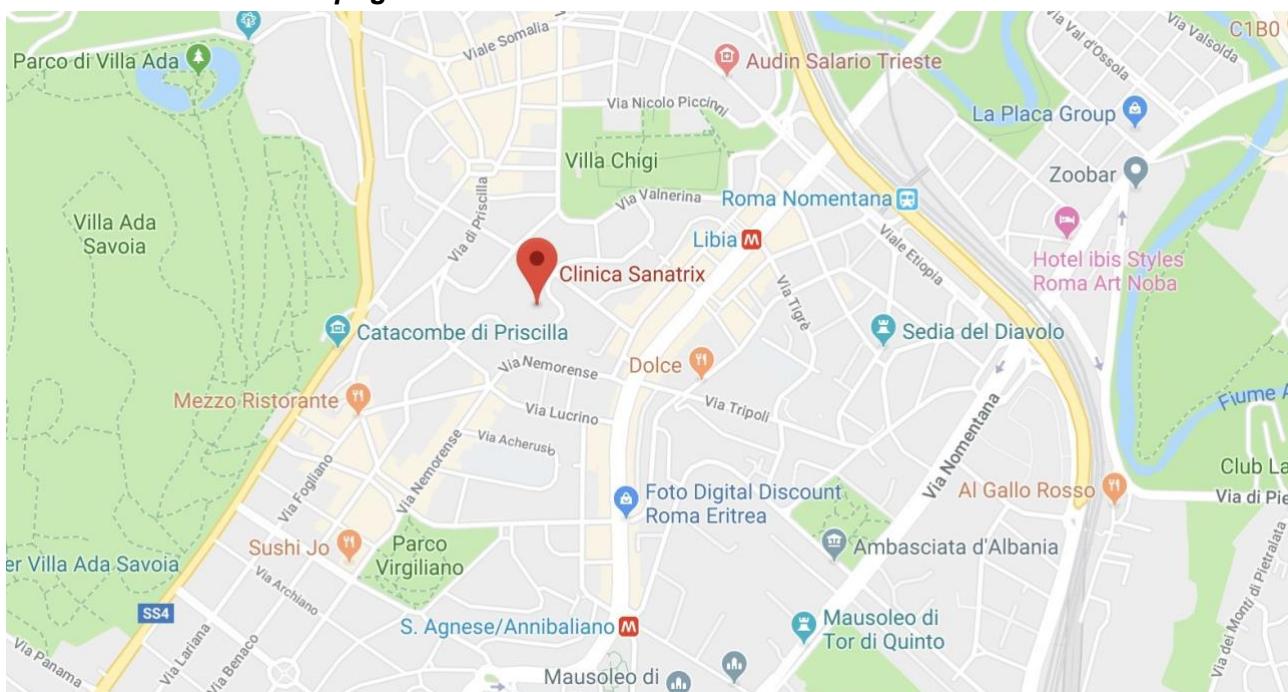
- Piano -1: Laboratorio Analisi, Diagnostica per Immagini TC ed RMN ed Endoscopia;
- Piano 0: Servizio di Accettazione ricoveri, studi medici e M O C
- Piano 1°: Blocco Operatorio articolato in 3 sale operatorie;
- Piano 2°,3° e 4°: Degenza;
- Piano 5°: Uffici Amministrativi.

1.1.2.1 *Servizio Amministrativo*

L'Amministrazione è a disposizione degli utenti dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

1.1.3 Come raggiungerci

1.1.3.1 Cartina topografica:



in auto:

- dal raccordo anulare uscire SSN Salaria uscita 8 direzione centro.

1.1.3.2 Mezzi Pubblici:

- Metropolitana Lina B stazione "LIBIA" proseguire a piedi per 300 metri
- Autolinea ATAC 39 e 135

2 SERVIZI EROGATI

Le attività di ricovero:

- Chirurgia Generale
- Chirurgia Oculistica
- Chirurgia plastica
- Chirurgia Toracica
- Chirurgia Vascolare
- Neurochirurgia
- Chirurgia Ortopedica e Traumatologia
- Chirurgia Otorinolaringoiatria
- Chirurgia Urologica
- Medicina Generale
- Cardiologia

Attività ambulatoriali:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Medicina Generale
- Maxillo Facciale
- Chirurgia Plastica
- Medicina dello sport
- Endocrinologia
- Ematologia
- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Oculistica
- Oncologia
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Diagnostica per immagini
- Laboratorio Analisi

2.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1.1 Principi Primari

La Carta dei Servizi della Clinica SANATRIX si ispira ai seguenti principi:

2.1.1.1 *Eguaglianza e imparzialità*

La Clinica si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione di sesso, nazionalità o religione, ispirandosi a criteri di imparzialità, obiettività e professionalità.

2.1.1.2 *Continuità*

La Clinica si impegna a garantire la continuità dei servizi offerti, nei limiti imposti dalle normative vigenti e dalla sua organizzazione interna.

2.1.1.3 *Diritto di scelta*

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

2.1.1.4 *Partecipazione*

L'utente ha diritto di inoltrare reclami e di proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

2.1.1.5 *Efficacia ed efficienza*

La Clinica persegue l'obiettivo del costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi organizzativi e procedurali e adottando le soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

2.1.2 Carta Europea dei Diritti del Malato

CdS Rev. 0 del 30/05/2025

Carta dei servizi predisposta secondo le indicazioni e lo schema del DCA U0031 del 06 ottobre del 2011 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

Pagina 7 di 13

Parte integrante della presente carta dei servizi è la Carta europea dei diritti del malato che esponiamo agli utenti nell'ultima pagina di questo documento.

2.2 OBIETTIVI

L'obiettivo della Clinica è raggiungere il miglior stato di benessere del paziente, compatibile con la sua situazione clinica, nel rispetto dei suoi diritti e dei suoi bisogni. Tutto il nostro personale sanitario è altamente professionale e competente non tralasciando mai l'importanza del contatto umano con il paziente.

2.3 IL PERSONALE

Il nostro personale accoglie i pazienti con cortesia e disponibilità, identificandosi col proprio ruolo e garantendo ascolto al paziente nel rispetto assoluto della privacy

I pazienti prima di essere sottoposti alle prestazioni sanitarie sono informati dal personale medico sulle finalità e scopo della terapia, nonché sulle eventuali complicanze sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso, che dovrà essere firmato dallo stesso.

2.4 DIRITTI ED INFORMAZIONE DEL PAZIENTE E DEI FAMILIARI

La struttura assicura che vengano rispettati valori ed esigenze dei pazienti nel rispetto delle regole interne, qualsiasi sia la loro estrazione sociale, cultura, credo religioso, provenienza; garantisce inoltre una adeguata comunicazione con l'utenza attraverso la conoscenza delle principali lingue straniere ed il facile accesso ai servizi attraverso l'abbattimento di barriere architettoniche, segnalazioni semplici, chiare e ben visibili.

2.5 IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

Clinica ha intrapreso un percorso di miglioramento continuo della qualità attraverso la predisposizione di un modello organizzativo conforme alla normativa volontaria UNI EN ISO 9001:2015, congruentemente con l'impegno della direzione aziendale di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e di garantire sia la tutela dei diritti degli Utenti che la soddisfazione di ogni loro esigenza.

Il sistema di gestione per la qualità garantisce il monitoraggio costante della qualità delle prestazioni attraverso una rigorosa selezione del personale. Tutto il personale sanitario, oltre ad aderire al codice deontologico professionale e al Regolamento Interno, è tenuto ad operare nel rispetto delle Linee Guida nazionali e/o internazionali.

Gli strumenti di verifica della qualità delle prestazioni sono volti ad ottenere una misura dell'efficacia della prestazione e vengono costantemente monitorizzati e valutati dalla Direzione Aziendale e dalla Direzione Sanitaria.

3 DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

Il paziente ha diritto:

- a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità cliniche per raggiungere il miglior stato di benessere possibile
- ad essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario.
- a ricevere informazioni chiare sullo stato di salute
- ad avere copia di tutti i referti clinici che lo riguardano
- al rispetto della propria personalità e del proprio pudore, oltre che al rispetto delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose
- di avere a disposizione i servizi indispensabili a procedure di urgenza e di emergenza.
- a segnalare al personale medico o infermieristico eventuali disfunzioni e/o carenze della struttura o direttamente o tramite i propri rappresentanti
- ad essere informati sulle conseguenze di un rifiuto o di volontaria interruzione del trattamento sanitario

Il paziente ha il dovere:

- di collaborare con il medico alla gestione del proprio stato di salute, impegnandosi nel contempo al rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori sanitari.
- di informare il Medico di ogni eventuale terapia altrove praticata o prescritta.
- di rispettare le regole interne e comportamentali riferite ad un luogo di cura.

4 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

La Clinica a garanzia dei diritti degli utenti ha sviluppato degli strumenti di verifica e controllo delle proprie attività di seguito riportati:

4.1 RECLAMI

La Clinica all'interno del proprio sistema di gestione per la qualità si è dotata di strumenti per garantire la gestione dei reclami degli utenti. Nel caso di anomalie o vere e proprie insoddisfazioni essi possono esporre formalmente reclamo a qualsiasi operatore della Casa di Cura.

4.2 AUDIT INTERNI

La Clinica, nell'ambito del percorso di predisposizione di un Modello organizzativo per la qualità, esegue periodicamente degli audit interni volti a verificare la conformità delle attività rispetto a requisiti organizzativi dei singoli processi. Tale attività è uno degli elementi imprescindibili del miglioramento continuo.

4.3 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Periodicamente il personale della Clinica richiede agli utenti di compilare un questionario per valutare e monitorare l'adeguatezza delle prestazioni del La Casa di Cura.

Carta europea dei diritti del malato

Presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002

1 – Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2 – Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio (Parimenti non costituirà elemento di discriminazione il Credo religioso professato).

3 – Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4 – Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5 – Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate (Ogni malato ha il diritto di richiedere una second opinion circa il trattamento a cui dovrà essere sottoposto).

6 – Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7 – Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8 – Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9 – Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10 – Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11 – Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12 – Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13 – Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14 – Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.