Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

MVM Microchirurgia Villa Massimo

CARTA DEI SERVIZI

Viale di Villa Massimo, 37
00161 Roma
Tel.: 06 64220334
Email: microchirurgia@mvm-roma.it
Web: www.mvm-roma.it

La Carta dei Servizi Sanitari è stata realizzata in conformità a quanto previsto dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 - Revisione n° 2 / Agosto 2025

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

SOMMARIO

1. **Generalità**
2. **Fonti normative**
3. **I principi fondamentali della Carta dei Servizi Sanitari**
4. **Mission e Vision**
5. **Struttura e servizi**
6. **Organizzazione**
7. **Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo**
8. **Divieto di fumo**

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

1. GENERALITÀ

Questa Carta dei Servizi Sanitari è una presentazione delle prestazioni offerte dal centro ***MVM Microchirurgia Villa Massimo*** e delle strumentazioni tecnologiche di cui il poliambulatorio si è dotato. Rappresenta, in tal senso, un'occasione di condivisione con l'utente che sceglie i nostri servizi affinché sia coinvolto nella gestione della propria salute usufruendo di un servizio adeguato alle sue esigenze.

Il centro MVM Microchirurgia Villa Massimo è un centro privato e convenzionato con i principali fondi ed assicurazioni teso ad offrire ai Pazienti un servizio tecnologicamente e professionalmente eccellente in molte branche mediche.

Accogliamo i pazienti con premurosa ospitalità nell'intento di garantire loro un'informazione corretta e puntuale, un servizio efficiente, prestazioni adeguate alla situazione per coinvolgerli nell'iter di diagnosi e cura nel rispetto dei loro diritti. A questo proposito, invitiamo i nostri pazienti a fornirci suggerimenti e segnalazioni utili al miglioramento e all'evoluzione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi Sanitari è:

- un adempimento obbligatorio regolamentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995;
- un requisito vincolante ai fini dell'autorizzazione in ambito sanitario;
- il documento con il quale il soggetto erogatore si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza in relazione ai servizi e alle modalità di erogazione degli stessi oltre che agli standard di qualità;
- il documento con il quale il soggetto erogatore informa l'utente sulle tutele previste;
- un documento contenente le informazioni sui percorsi messi a disposizione dell'utente per la fruizione delle prestazioni erogate.

La Carta dei Servizi Sanitari assegna un ruolo specifico sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'intento di garantire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti-pazienti.

La Carta dei Servizi Sanitari, infine, indica le modalità attraverso le quali gli utenti possono procedere a fornire suggerimenti e segnalazioni, fondamentali per attuare ogni possibile azione al fine di perseguire e mantenere elevati standard di qualità.

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

2. FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la Carta dei Servizi Sanitari sono:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che vengono in tale contesto definiti come volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione".
- Il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari, provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta".
- Le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel servizio sanitario nazionale, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informatori della Carta e illustrati i suggerimenti di struttura e di contenuto.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Legge 502/92 recante "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" con l'articolo 14 "Diritti del cittadino" ha introdotto una serie di indicatori relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione finalizzati a valutare la qualità delle prestazioni erogate, per garantire la buona qualità dell'assistenza. Questi indici rappresentano il grado di soddisfazione degli utenti in merito a: accessibilità ed equità di accesso ai servizi, rapporto operatore/paziente, umanizzazione, confort e privacy dell'assistenza.

Il documento di riferimento di detti parametri è "La Carta dei servizi pubblici sanitari", disposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità, regolamentata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n° 125 del 31.05.1995.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA**: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche.

- **PROFESSIONALITA'**: le prestazioni sono erogate da professionisti di alta professionalità e con apparecchiature di ultima generazione e sempre certificate e manutenzionate.

- **CONTINUITÀ**: il poliambulatorio, grazie alla presenza di un nutrito staff di professionisti, vuole garantire la maggior continuità di trattamento nel tempo ai propri Pazienti.

- **DIRITTO DI SCELTA:** il poliambulatorio garantisce al Paziente il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, secondo le proprie preferenze.

- **APPROPRIATEZZA**: Vogliamo fornire prestazioni sempre appropriate. Le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone ed al quadro clinico, valide da un punto di vista tecnico-scientifico.

- **PARTECIPAZIONE**: il Poliambulatorio garantisce al Paziente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA***:* il poliambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni vengano forniti attraverso un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo adeguato i Pazienti.

- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ e DELLA RISERVATEZZA***:* ogni Paziente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

4. POLITICA

Missione

La mission di *MVM Microchirurgia Villa Massimo* è quella di assicurare che la professionalità dei medici e l'alta qualità delle tecnologie siano sempre tese a garantire un servizio di eccellenza, fortemente orientato al Paziente e rispettoso di tutti i suoi bisogni, all'interno di un ambiente accogliente, sicuro e accessibile e in linea con le migliori tecniche ed evidenze scientifiche per ciascuna delle specialità presenti.

Visione

La Direzione si impegna a:

- utilizzare le competenze multidisciplinari presenti nel centro, coniugando gli aspetti clinici e riabilitativi nell'interesse della salute del paziente;
- porre massima attenzione alla sicurezza degli operatori e dei Pazienti, sia per gli aspetti relativi all'utilizzo di apparecchiature certificate e controllate, sia in ambito di prevenzione di infortuni e infezioni;
- perseguire costantemente la migliore efficienza e tempestività nell'erogazione delle prestazioni ed ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il Paziente, per assicurare un alto livello di soddisfazione e rispondere al meglio alle sue esigenze;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - ✔ la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - ✔ tempi di attesa più possibilmente contenuti e procedure di prenotazione agevolate;
  - ✔ Massimo sforzo per il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - ✔ la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
  - ✔ la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
  - ✔ un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - ✔ professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - ✔ il rispetto della privacy.

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

5. STRUTTURA E SERVIZI

La struttura *MVM Microchirurgia Villa Massimo* occupa circa 300 mq al piano terra di un prestigioso immobile, sito nella zona residenziale fra Piazza Bologna, Via Nomentana e Villa Torlonia.

Si tratta di una struttura articolata, divisa in più aree: una *zona studi medici* è composta da numerose stanze dedicate alle prime visite e all'anamnesi del paziente, ciascuna dotata di moderne postazioni diagnostiche oftalmologiche per una diagnosi specialistica e puntuale attraverso strumenti d'avanguardia tali da coprire tutte le patologie dell'occhio e non solo.

Un'altra area, separata, costituisce il moderno **settore operatorio** con controllo continuo delle caratteristiche e del ricambio dell'aria, monitorizzazione delle condizioni ambientali e con avanzati metodi di controllo della sterilità. Al centro di tale area, che alla periferia è composta da spogliatoi con servizi igienici, zone di accoglienza e preparazione pazienti, zone filtro e di riposo post operatorio, si trova la sala operatoria.

Vi si possono eseguire nel massimo comfort tutti gli interventi di chirurgia e microchirurgia autorizzati.

L'attività operatoria avviene sotto la copertura di gruppi di continuità che consentono di essere protetti da ogni eventuale rischio di black out elettrico e con filtri assoluti ad alto ricambio che garantiscono la sterilità.

La struttura è comodamente accessibile ai pazienti portatori di handicap attraverso un percorso dedicato, per i quali inoltre sono disponibili servizi igienici privi di barriere architettoniche.

I locali sono climatizzati e dotati di impianti a norma di legge sempre manutenzionati.

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

5.1 ATTIVITÀ EROGATE

MVM Microchirurgia Villa Massimo eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Chirurgia Plastica e Medicina Estetica
- Ambulatorio di Dermatologia
- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di Ortopedia

Si effettuano, inoltre:

- Consulenze Anestesiologiche
- Consulenze Osteopatiche

6. ORGANIZZAZIONE

Il Centro *MVM Microchirurgia Villa Massimo* è un presidio ambulatoriale regolarmente autorizzato dalla Regione Lazio, con determinazione n. G03467 del 23/03/2022, il quale è diretto da:

- *Direttore Sanitario* : DOTT. PIETRO LUCHETTI
- *Legale Rappresentante*: DOTT. PAOLO TERRANA

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

6.1 ORARI DI APERTURA E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9,00 alle ore 20.30 dal lunedì al venerdì contattando la Segreteria ai seguenti recapiti:

- Telefono Fisso: 06 64220334
- Email: microchirurgia@mvm-roma.it
- Whattsapp: 351 6745271

È disponibile, inoltre, un form di richiesta di prenotazione sul sito internet del centro, all'indirizzo www.mvm-roma.it.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta, o, su richiesta, inviati via mail, previo consenso scritto del Paziente.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat e carte di credito o assegno bancario. In caso di convenzioni dirette saranno sempre rispettati gli accordi con i Fondi e con le Assicurazioni interessate.

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 attraverso i canali sopra indicati, meglio durante gli orari di segreteria.

La Segreteria è a disposizione dei Pazienti anche per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, i servizi, i costi delle prestazioni e i tempi di prenotazione.

6.2 DIRITTO ALLA PRIVACY

L'organizzazione tratta i dati sensibili dei pazienti nel pieno rispetto dell'art. 13 del Regolamento 2016/679/UE *relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati*.

Al momento della presa in carico del paziente, il modulo del consenso per il trattamento dei dati personali viene consegnato all'utente per la firma di accettazione.

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

A garanzia della riservatezza, la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapista competente.

Per i minori sono necessari la firma e il documento di riconoscimento di uno dei genitori/tutore.

La Privacy Policy completa è consultabile sul sito www.mvm-roma.it

6.3 CONSENSO INFORMATO

I pazienti che devono sottoporsi a trattamenti terapeutici presso il Centro, devono dichiarare per iscritto il proprio consenso, dopo essere stati preventivamente informati dal responsabile della prestazione sulle modalità di intervento.

6.4 TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Centro, *MVM Microchirurgia Villa Massimo* si impegna a garantire il minor tempo di attesa possibile per prenotazioni e per l'accettazione.

7. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

MVM Microchirurgia Villa Massimo garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Inoltre, riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse.

A questo fine si avvale anche della collaborazione dei Pazienti proponendo agli stessi un questionario, una volta l'anno, sul grado di soddisfazione recepito.

MICROCHIRURGIA VILLA MASSIMO

Microchirurgia Villa Massimo srl
Viale di Villa Massimo, 37 - 00161 Roma
Tel. 06 642 203 34 fax 06 642 203 35
e-mail: microchirurgia@mvm-roma.it - www.mvm-roma.it
REA RM1089663 - P.IVA e CF. 08357461006

7.1 RECLAMI

MVM Microchirurgia Villa Massimo garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino-utente fornendogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Tali reclami possono essere segnalati:

- ✔ Alla Segreteria negli orari di apertura
- ✔ All'indirizzo email: microchirurgia@mvm-roma.it
- ✔ Alla pec: microchirurgiavillamassimo@pec.it

Il Referente per i reclami è la Direzione Sanitaria che si impegna a dare riscontro ai pazienti della presa visione del reclamo ed a fornire una risposta nel minor tempo possibile, ma solo ai reclami scritti e firmati.

8. DIVIETO DI FUMO

Presso tutti i locali di *MVM Microchirurgia Villa Massimo* vige il divieto di fumo (Legge 11 nov. 1975, n°584 (art.1) e Legge del 16 gen. 2003, n°3 (art 51).
I trasgressori sono sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€ (Legge 28 dic. 2001, n°448 (art.52 comma 20).
Sebbene non espressamente vietato dalla normativa (D.Lgs. 6 del 12 gen.2016), è sconsigliato fumare anche nelle aree esterne adiacenti il poliambulatorio.