Edizione: gennaio 2023

VILLA ESPERIA
POLIAMBULATORIO DIAGNOSTICO

Villa Esperia S.r.l.

Direttore Sanitario - Diagnostica per immagini: Prof. Giacomo Garlaschi
Direttore Sanitario - Ambulatorio assistenza specialistica: Dott. Alberto Trimarchi

16142 Genova (GE) - Corso Sardegna, 161/D - tel. 010 594409
info@villaesperiagenova.it - www.villaesperiagenova.it

MERCATO CORSO SARDEGNA

PARCHEGGIO GRATUITO presso Mercato Corso Sardegna:

- 200 posti disponibili
- gratuito per le prime due ore di sosta
- accessibile da Via Vittorio Pertusio

www.villaesperiagenova.it

VILLA ESPERIA
POLIAMBULATORIO DIAGNOSTICO

CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO DIAGNOSTICO e SPECIALISTICO

IMAGING PER LA SALUTE

Villa Esperia è un poliambulatorio diagnostico e specialistico, un'innovativa struttura convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN), dedicata alle indagini diagnostiche e alla salute.
Un centro nuovo, con un team medico-sanitario di grande esperienza e tecnologie moderne, facilmente accessibile e con brevi tempi di attesa.

A **Villa Esperia** la centralità del paziente, l'attenzione alla qualità, la professionalità degli operatori e l'investimento tecnologico fanno la vera differenza, garantendo al paziente affidabilità e celerità. È costante l'impegno per ridurre al minimo i tempi di attesa e garantire una refertazione rapida, assicurando orari di apertura prolungati, tutti i giorni.

La filosofia

La centralità del paziente e delle sue esigenze sono il punto di riferimento principale di **Villa Esperia**. Per questa ragione tutti i servizi e le prestazioni sono caratterizzati dalla massima attenzione alla qualità, con un impegno preciso alla riduzione dei tempi di attesa e di refertazione, all'accessibilità – anche online, alla professionalità di tutto il personale.

VILLA ESPERIA
POLIAMBULATORIO DIAGNOSTICO

La tecnologia

Villa Esperia ha scelto la tecnologia come strumento per assicurare qualità e accessibilità ai suoi servizi, attraverso:

- adozione di strumentazioni diagnostiche innovative e affidabili, che rappresentano la scelta più sicura per garantire al paziente indagini diagnostiche accurate e attendibili;
- investimento nelle soluzioni online, per consentire una riduzione di code, tempistiche e consumi, a vantaggio del paziente e dell'ambiente.

Qualità

Precisi standard e procedure ben definite, attenzione ai dettagli e continuo orientamento al miglioramento sono gli elementi **essenziali della politica per la qualità** del centro, con un costante **orientamento al paziente** e alla risposta al bisogno di salute del territorio.

VILLA ESPERIA
POLIAMBULATORIO DIAGNOSTICO

POLITICA DELLA QUALITÀ

La **Politica della Qualità** adottata dal **Centro** si identifica principalmente nello **sviluppo e miglioramento della qualità** sia dal punto di vista del "**servizio reso alla persona**" sia per quanto concerne l'**organizzazione**, le **competenze**, la **strumentazione** e l'**operatività del presidio**.

I valori aziendali alla base della politica perseguita sono: **professionalità**, **disponibilità** e **responsabilizzazione del personale**, **efficienza** ed **efficacia organizzativa**, **coinvolgimento dell'utente**.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio descritte nella presente "Carta dei Servizi", elaborata dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità interno attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate
- la definizione della Politica e degli obiettivi
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme cogenti
- la revisione periodica del Sistema Qualità interno per valutarne l'adeguatezza

Informazioni utili

ORARIO DI APERTURA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	dalle ore 7.30 alle ore 20.00
SABATO	dalle ore 08.00 alle ore 14.00
DOMENICA	dalle ore 10.00 alle ore 14.00

COVID-19 - NORME DI ACCESSO AL CENTRO

A seguito della pandemia **COVID-19**, il Centro ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti.

REGOLE GENERALI

- **Presentarsi** al massimo **15 minuti** prima dell'orario previsto per la prestazione;
- **Evitare assembramenti**, rispettare il **distanziamento** interpersonale minimo di 1 metro;
- Indossare la **mascherina chirurgica/ffp2**;
- Procedere all'**igiene delle mani**.

Tali regole di prevenzione potranno subire modifiche o variazioni in ottemperanza alle disposizioni emanate dagli Enti preposti.

REGOLE ACCESSO ACCOMPAGNATORI

Possono accedere alla struttura:

- **Accompagnatori di Pazienti** in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità ai sensi dell'art.3, com.3, della legge n. 104 del 5 febbraio 1992.
- **Accompagnatori di Pazienti minori, donne in gravidanza, grandi anziani** (ultraottantenni) e **presenza di barriere linguistich**e: l'accesso agli accompagnatori è consentito esclusivamente presentando la **Certificazione Verde Covid-19 (Green Pass).**

Gli accompagnatori non appartenenti alle categorie elencate sono pregati di attendere all'esterno della struttura.

PRENOTAZIONI

Le prestazioni ambulatoriali possono essere erogate:

- **in convenzione con il SSN**

  Le prenotazioni per gli esami convenzionati con il SSN devono essere effettuate tramite il CUP Liguria:

ONLINE sul sito web della regione: **prenotosalute.regione.liguria.it**

TELEFONICAMENTE
800-098543
dal lunedì al venerdì: 8.00-18.00

DI PERSONA
- presso gli sportelli **CUP**
- presso lo Studio del **medico** curante
- presso le **farmacie** che hanno attivo il servizio di prenotazione

- **in regime di Solvenza**

  Le prenotazioni di esami in regime privato possono essere effettuate:

ONLINE sul nostro sito web: **www.villaesperiagenova.it**

TELEFONICAMENTE
010 594409

DI PERSONA
presso il **centro**

All'atto della prenotazione il personale fornisce tutte le informazioni necessarie, con particolare riguardo agli esami che richiedono preparazione e ai tempi di consegna dei referti.
Il Paziente deve portare la richiesta Medica, il tesserino sanitario, allegando eventuali esami precedenti analoghi. Per alcune indagini inoltre il Paziente deve attenersi alle opportune raccomandazioni di preparazione.

Fondi - Assicurazioni: se si possiede una polizza di copertura sanitaria, contattare il rispettivo Ente Gestore e richiedere l'autorizzazione, oppure, accedendo al Portale del Fondo, con le proprie Credenziali, creare la richiesta a sistema. **Villa Esperia** è convenzionata con la maggior parte degli Enti Assicurativi, Casse Mutue e Fondi Sanitari Integrativi. Il **Centro** consiglia sempre agli Assistiti di verificare preventivamente con la propria assicurazione o Cassa Mutua o Fondo i termini e le condizioni per poter usufruire della convenzione **comunicandolo** al Centro al momento della prenotazione.

RITIRO REFERTI

I **referti vengono consegnati direttamente all'interessato** o **a persona delegata**, dietro presentazione del "modulo di ritiro" del quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, comprensivo di eventuale delega opportunamente firmata. La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione. Il termine massimo per la predisposizione dei referti in base alla complessità degli esami è variabile **da 1 a 3 giorni lavorativi**. Per gli esami ecografici, di norma, i referti vengono consegnati al termine della erogazione degli stessi.

ORARIO PER RITIRO REFERTI:	**dal lunedì al venerdì**	**- ore 8.00 - 20.00**
	sabato	**- ore 08.00 - 14.00**
	domenica	**- ore 10.00 - 14.00**

DOCUMENTAZIONE

per accedere alle prestazioni ambulatoriali

Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi

Impegnativa del MMG e/o ricetta medico specialista

Eventuale **documentazione clinica** e **diagnostica precedente**

IL GIORNO DELLA PRESTAZIONE

Il giorno della visita, dell'esame e/o della terapia è necessario presentarsi all'ufficio accettazione **15 minuti prima** per espletare le pratiche burocratiche (tra le quali, ove dovuto, il pagamento del ticket). L'orario delle prestazioni potrebbe subire variazioni di lieve entità, dovute al prolungarsi di prestazioni precedenti.

Informazioni utili

TEMPI DI ATTESA

Villa Esperia è impegnata per **garantire servizi sempre più qualificati e tempi di attesa ridotti**, nel rispetto dei tempi di attesa massimi stabiliti da Regione Liguria.

L'elenco dei tempi medi di attesa è disponibile sul sito nella sezione Informazioni Utili, all'indirizzo: **www.villaesperiagenova.it**

ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Le modalità di accesso ai servizi e quelle di pagamento delle prestazioni dipendono da vari fattori, tra i cui il Paese di provenienza, l'esistenza di convenzioni internazionali e la situazione dei cittadini stessi rispetto alle norme relative all'ingresso e al soggiorno.

Per maggiori informazioni e per il rilascio di tessere sanitarie temporanee è necessario rivolgersi all'ASL di competenza.

PUNTO PRELIEVI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	dalle ore 7.30 alle ore 10.00
SABATO	dalle ore 08.00 alle ore 10.00
DOMENICA	CHIUSO

RITIRO REFERTI ONLINE

Diagramma delle qualità del servizio

La Direzione ha provveduto ad individuare i seguenti indicatori prestazionali ed i relativi standard di qualità che intende rispettare nell'erogazione del servizio:

FASE DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI
Informazioni	Brevità dei tempi di attesa.	*Tempi medi di attesa telefonica: < 5 minuti*
	Chiarezza e completezza delle informazioni;	-
	Cortesia del persona di contatto.	-
Prenotazioni	Tempi di attesa;	*Tempi medio di attesa: < 3 giorni*
	Semplicità della procedura di prenotazione;	-
	Chiarezza e completezza delle informazioni;	-
	Cortesia del personale di contatto.	-
Accettazione	Chiarezza della segnaletica;	-
	Comfort delle sale d'attesa;	*Tempi medi di attesa in accettazione: < 5 minuti*
	Orari di apertura;	-
	Pulizia e accessibilità ai servizi igienici.	-
Esecuzione delle prestazioni	Comfort delle sale radiologiche;	-
	Rispetto della privacy;	*Chiamata per numero/codice di accettazione*
	Tempi di attesa.	*Tempo medio per l'esecuzione della prestazione: <15 minuti*
Aspetti amministrativi	Semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento.	*Tempo medio per la consegna dei referti: < 2 gg* *Possibilità di utilizzare la moneta elettronica*
Rapporti col personale	Cortesia del personale;	-
	Personalizzazione del servizio;	-
	Aspetti esteriori del personale *(divise, camici, cartellini identificativi, ecc..).*	*Personale riconoscibile e identificabile tramite cartellino e divisa*
Gestione del disservizio	Facilità nell'incontro dei reclami e nella raccolta dei questionari;	*Presenza dei moduli dedicati in accettazione e nelle sale di attesa*
	Tempi e modalità di risposta ai reclami;	*Entro 15 gg dal ricevimento*
	Indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza.	*Monitoraggio continuo - Sintesi annuale*
Sistema di gestione Qualità Interno	Non conformità, Scheda IR, Azioni correttive.	*Puntuale presa in carico, gestione e chiusura delle possibili criticità*

Gli indicatori prestazionali con relativi valori "soglia" di soddisfacimento possono variare nel corso degli anni in funzione di ulteriori e/o differenti ambiti di attività che la Direzione intendesse porre sotto controllo.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano l'attività di Villa Esperia sono:

- **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.
- **RISPETTO:** gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.
- **DIRITTO DI SCELTA:** l'utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.
- **PARTECIPAZIONE:** la partecipazione del cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'utente, sulla qualità del servizio fruito.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico-scientifico e rispondenti alle aspettative della clientela.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- **TEMPO:** ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- **INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA**: ogni cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **SICUREZZA:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- **PROTEZIONE:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- **CERTEZZA:** ogni cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- **FIDUCIA:** ogni cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **QUALITÀ:** ogni cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- **DIFFERENZA:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- **NORMALITÀ:** ogni cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **DECISIONE:** il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- **RIPARAZIONE DEI TORTI:** ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo gli utenti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

1. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
2. È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
3. Il cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
4. Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

Direttore Sanitario: Prof. Giacomo Garlaschi

RISONANZA MAGNETICA 1,5 Tesla
(con e senza contrasto)

- RM del capo – cervello, cervelletto, tronco encefalico, ipofisi, ventricoli
- RM del massiccio facciale
- RM del collo – vasi, linfonodi, laringe
- RM colonna – cervicale, dorsale, lombare
- RM articolazioni e arti superiori – spalla, gomito, polso, mano
- RM articolazioni e arti inferiori – anca, ginocchio, caviglia, piede
- RM addome – fegato, pancreas, reni, surreni, vescica, utero
- Entero RM del tenue
- RM torace – mediastino, linfonodi, esofago, aorta, grossi vasi addominali
- RM prostata
- RM mammaria
- Angio-RM

MAMMOGRAFIA con tomosintesi

- Mammografia monolaterale e bilaterale
- Tomosintesi mammaria monolaterale e bilaterale

MOC DEXA
(Mineralometria Ossea Computerizzata)

- Densitometria ossea lombare, femorale, del polso
- Densitometria ossea total body

Direttore Sanitario: Dott. Alberto Trimarchi

TC multistrato *(Tomografia computerizzata)*
(con e senza contrasto)

- TC del cranio
- TC del massiccio facciale
- TC dell'orecchio
- TC del collo
- TC del torace
- TC per screening tumore del polmone
- TC dell'addome – fegato, reni, pancreas, milza, vescica
- TC dell'apparato urinario *(URO TC)*
- Colonscopia virtuale con TC
- Clisma TC del colon
- Entero TC del tenue
- TC di segmento scheletrico
- TC della colonna – cervicale, dorsale, lombare
- TC dell'arto superiore
- TC del bacino
- TC dell'arto inferiore
- TC aorta e grossi vasi addominali
- Angio-TC vari distretti
- TC dentalscan

DENTALSCAN CONE BEAM

Prestazioni di diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Prof. Giacomo Garlaschi

RADIODIAGNOSTICA digitale

- RX del cranio e dei seni paranasali
- RX della colonna (cervicale, dorsale, lombosacrale)
- RX della trachea
- RX del torace
- RX costale
- RX dello sterno
- RX addome
- RX arti superiori (spalla e braccio, gomito e avambraccio, polso e mano)
- RX arti inferiori (pelvi e anca, femore, ginocchio e gamba, piede e caviglia, assiale della rotula)
- Telespinografia
- Studio dell'età ossea
- RX arcate dentarie - Teleradiografia del cranio *(OPT)*

ORTOPANTOMOGRAFIA

- Ortopantomografia
- Teleradiografia del cranio *(OPT)*

ECOGRAFIA - ECOCOLORDOPPLER

- Ecografia di capo, collo, tiroide, ghiandole salivari e linfonodi del collo
- Ecografia mammaria, monolaterale e bilaterale
- Ecografia dell'addome (fegato, pancreas, vie biliari, milza)
- Ecografia dell'apparato urinario, scrotale
- Ecografia prostatica, transrettale
- Ecografia ginecologica e transvaginale
- Ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo
- Ecografia muscolotendinea e/o articolare
- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici *(TSA)*
- Ecografia grossi vasi addominali
- Ecocolordoppler arti superiori e inferiori, arterioso e venoso
- Ecocolordopplergrafia cardiaca

Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale

Direttore Sanitario: Dott. Alberto Trimarchi

- VISITA CARDIOLOGICA
- VISITA CHIRURGICA GENERALE
- VISITA CHIRURGICA VASCOLARE
- VISITA DERMATOLOGICA
- VISITA ENDOCRINOLOGICA
- VISITA FISIATRICA
- VISITA GINECOLOGICA
- VISITA NEUROLOGICA
- VISITA ORTOPEDICA
- VISITA DIETOLOGICA
- HOLTER CARDIACO ECG DINAMICO 24 H
- OZONOTERAPIA - TERAPIA MEDICA
- LITOCLASIA - LAVAGGIO ECOGUIDATO DELLE CALCIFICAZIONI DELLA SPALLA
- VISITA GASTROENTEROLOGICA
- VISITA UROLOGICA
- VISITA ANGIOLOGICA
- VISITA GERIATRICA E GERONTOLOGICA
- VISITA INTERNISTICA
- VISITA ANTALGICA E DI TERAPIA DEL DOLORE
- VISITA EMATOLOGICA
- VISITA PSICOLOGICA
- VISITA PNEUMOLOGICA
- TEST DA SFORZO - CICLOERGOMETRO
- HOLTER PRESSORIO - MONITORAGGIO PRESSIONE ARTERIOSA 24 H
- INFILTRAZIONI ECOGUIDATE INTRA E PERIARTICOLARI

*le visite specialistiche sono erogate solo in regime di solvenza.