GRUPPO

cura umanità fiducia

CARTA DEI SERVIZI

Delta RX SRL

Studio di Radiologia

Convenzionato con il SSN & PRINCIPALI ASSICURAZIONI

VIA IPERIONE, 9

C.A.P. 00133 , Roma

Tel. 06 20 631215

https://www.deltarx.it/

Il presente documento costituisce proprietà esclusiva della Delta RX SRL e non può essere riprodotto, parzialmente o integralmente senza l'autorizzazione preventiva della società.

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI **3**

PRESENTAZIONE **3**

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI **5**

I NOSTRI VALORI, LA NOSTRA VISION, LA NOSTRA MISSIONE **7**

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DEL PAZIENTE **8**

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI **9**

SERVIZI E PRESTAZIONI **11**

MODALITA' DI PRENOTAZIONE **13**

ORARI E GIORNI DI APERTURA **15**

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE **15**

NUMERI UTILI **16**

MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA DEL PAZIENTE **17**

ALLEGATO 1 - NUMERI UTILI 23

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente e lo Studio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dallo Studio e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Studio per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali dello Studio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso di miglioramento dei nostri livelli diqualità.

Il Studio, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" e dal Decreto del Commissario ad Acta del 7 novembre 2017 n° U00469, con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Studio.

La Direzione ha adottato tale Carta, con il supporto della Direzione Tecnica, del Responsabile Operativo, dei TSRM e della Segreteria, allo scopo di fornire tutte le informazioni relative alle attività svolte dal Studio, al Paziente. La Carta dei Servizi può essere richiesta presso l'Accettazione.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

PRESENTAZIONE

Lo Studio inizia la sua attività nel 1991 e si trasferisce nella sede attuale nel 2001, in via Iperione 9, quartiere di Torre Angela, dove è in grado di garantire assistenza di alta qualità nella diagnostica per immagini.

La Società nel perseguire un percorso di qualità ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO[1] 9001 rilasciata dall'Ente Svizzero SQS (Sistemi di Qualità Svizzeri), di valenza internazionale. L'attestato è visibile all'interno della nostra sala di attesa con il relativo riferimento all'ultima Visita Ispettiva Esterna effettuata dall'ente (luglio 2019).

[1] ISO = International Standard Organization. Sistema normativo internazione residente in Svizzera.

Lo Studio, inoltre, è accreditato con il SSN della Regione Lazio ASL Roma 2, avendo ottenuto l'autorizzazione l'accreditamento regionale definitivo con il DCA n° U00375 del 12/11/2012 e modificato dal DCA n° U00007 del 12.1.2015.

Negli ultimi anni, lo Studio è stato modernizzato a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantendo un miglioramento qualitativo dei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

Peraltro, il 26/01/2015, la Direzione ha approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendoil rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività dello Studio. Ulteriore garanzia di tale osservanza, è comprovata dall'Ente Certificatore SQS, il quale effettua visite specifiche periodiche (chiamate di Terza Parte) supportate da Verifiche Ispettive esterne (chiamate di Seconda Parte), effettuate, su richiesta della Direzione, da Ispettori certificati, che verificano il livello di qualità, la validità degli standard adottati, gli obiettivi raggiunti ed i miglioramenti realizzati. A queste si aggiungono le Verifiche della ASL di appartenenza: Roma 2.

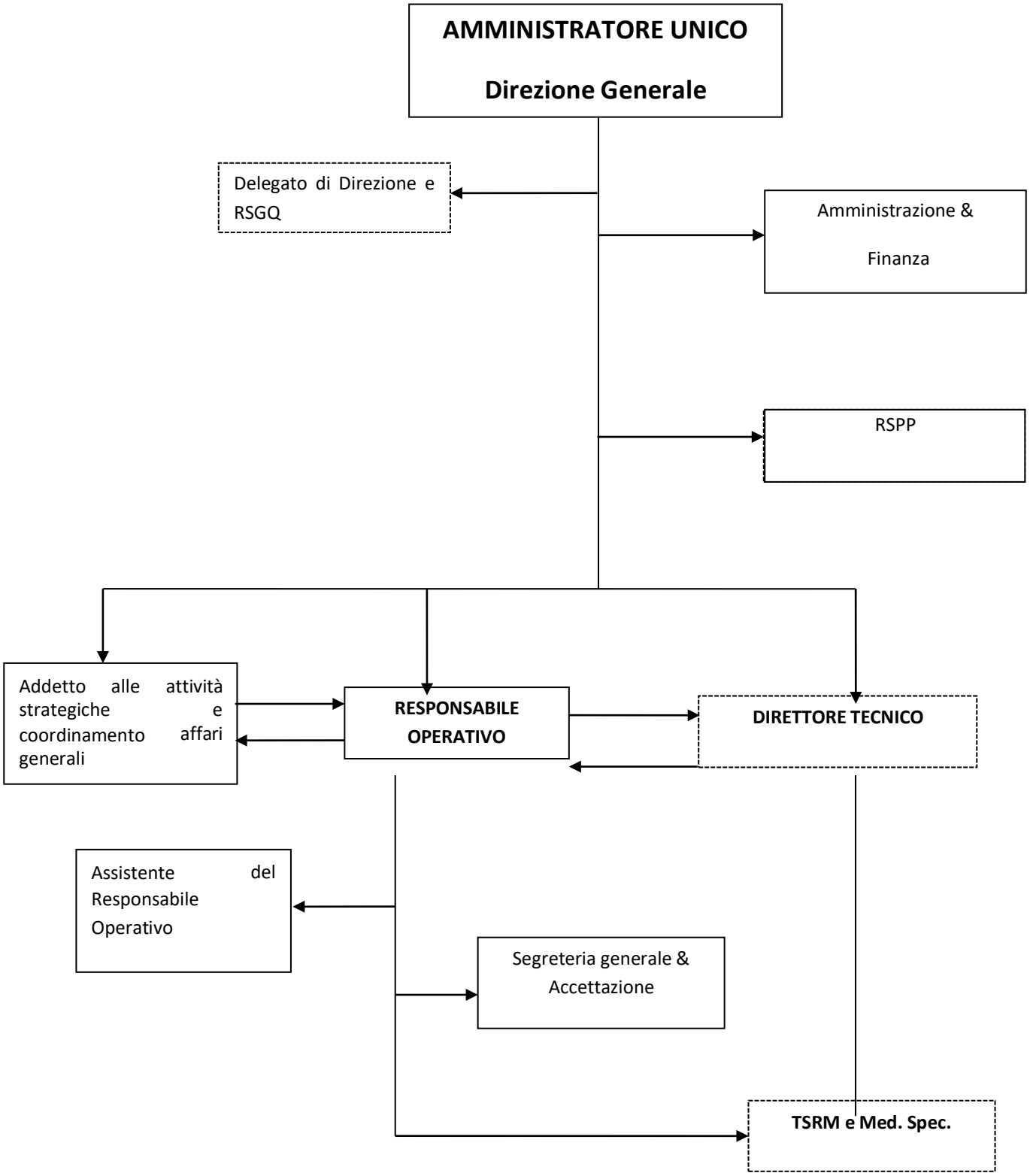
La nostra struttura adotta ogni misura per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus SARS COV-2 rispettando le indicazioni degli Enti preposti.

LA STRUTTURA

Lo Studio è strutturato su un piano e si avvale di una sala di attesa, di un Front Office, di due studi medici, della sala macchinari, di uno spogliatoio, di servizi per diversamente abili e di servizi ed area del personale.

L'ORGANIZZAZIONE

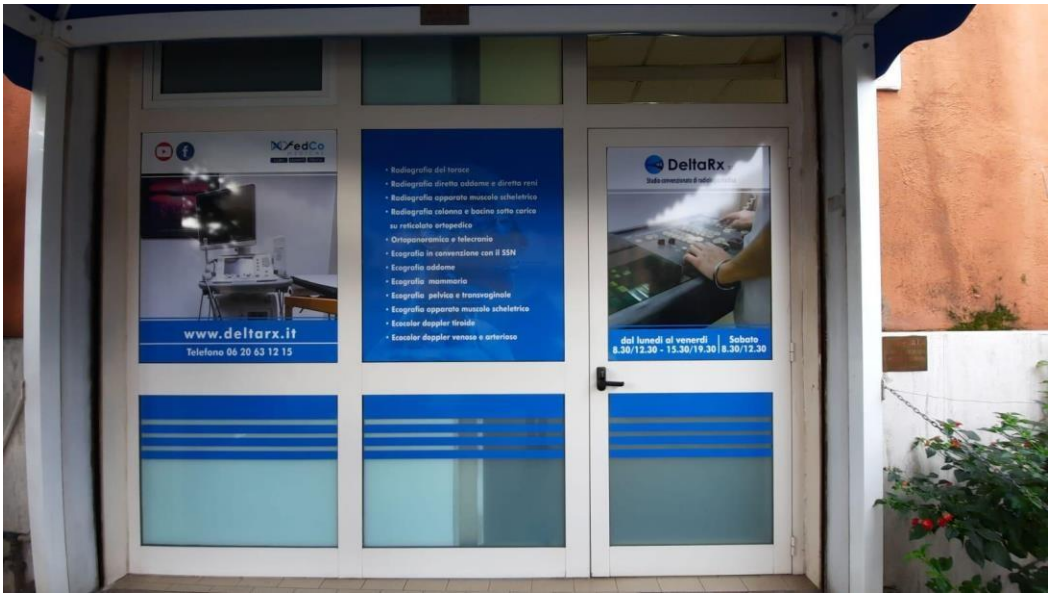
La nostra Organizzazione è così rappresentata:


AMMINISTRATORE UNICO
Direzione Generale
Delegato di Direzione e RSGQ
Amministrazione & Finanza
RSPP
Addetto alle attività strategiche e coordinamento affari generali
RESPONSABILE OPERATIVO
DIRETTORE TECNICO
Assistente del Responsabile Operativo
Segreteria generale & Accettazione
TSRM e Med. Spec.

Il personale specialistico è composto da Tecnici Sanitari di Radiologia Medica (TSRM) che sono abilitati ad operare in base alle rispettive specializzazioni professionali.

I TSRM abilitati ed iscritti all'albo utilizzano i medesimi Protocolli/Procedure al fine di garantire uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che lo Studio persegue.

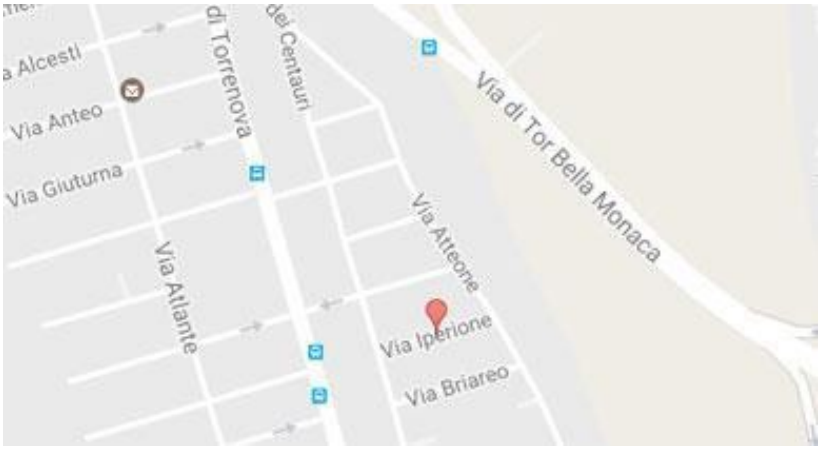
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI



La struttura è ubicata in:

Via Iperione, 9- Torre Angela 00133, ROMA

nella zona di Roma Est, a circa 1 Km dalla Prenestina ed a 1,5 Km dalla Casilina uscita di Torre Angela/Tor Bella Monaca sul Raccordo Anulare.



I NOSTRI VALORI, LA NOSTRA VISION, LA NOSTRA MISSIONE

Il nostro ***credo aziendale*** si fonda su 3 parole cardine che ispirano tutta l'attività svolta dalle risorse umane che collaborano con il Studio:

- **CURA**: *perché crediamo nella passione e attenzione alla persona e al nostro lavoro;*
- **UMANITA'**: *perché crediamo alla unicità e diversità della persona e dei suoi bisogni;*
- **FIDUCIA**: *perché crediamo alla fedeltà e lealtà verso la persona e la sua dignità.*

La ***Vision*** dell'organizzazione consiste nell'abbracciare i valori suddetti e nel definire la nostra attività nell'ambito dei servizi sanitari ambulatoriali territoriali. Il territorio in cui è stata organizzata l'attività è stato scelto nell'ottica di sostenere i medici ed i pediatri in un territorio fragile tramite servizi specializzati e preferibilmente convenzionati (con l'intento di garantire il diritto alla salute delle fasce più deboli). In tal senso, il decentramento delle cure rispecchia il concetto di umanizzazione delle cure, poiché viene rispettata la quotidianità del paziente e la continuità della vita familiare, riuscendo così ad evitare l'ospedalizzazione in strutture accentrate. Inoltre, l'estensione all'innovazione ed alla specializzazione è sostenuta dal contributo dell'attività out of pocket.

La tendenza allo sviluppo della medicina territoriale ambulatoriale è vista come visione del futuro: un progressivo decentramento organizzativo per avvicinarsi al paziente.

La nostra ***Missione*** consiste nel "*fornire, attraverso una Organizzazione di Qualità volta al miglioramento continuo, servizi specialistici di carattere diagnostico-strumentale volti ad una corretta ed affidabile identificazione della presenza/assenza di patologie al fine di fornire un*

referto clinico affidabile di supporto al medico curante nel definire le cure più idonee per migliorare la qualità di vita dei Pazienti/Clienti".

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'PAZIENTE

La Carta dei Servizi, essendo uno strumento fondamentale di comunicazione tra il Paziente e lo Studio, deve identificare e descrivere i valori ed i principi che l'Organizzazione persegue, ossia:

ETICITA'

Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale. Assicurare un'assistenza sanitaria nel rispetto di norme legali, etiche finanziarie e commerciali a tutela di tutti i pazienti e dei loro diritti.

EGUAGLIANZA

Tutti i pazienti hanno diritto a ricevere cure mediche appropriate, senza discriminazione di lingua, razza, sesso, religione, idee politiche e condizioni socio economiche. A tal proposito, lo Studio ha elaborato il consenso informato in lingua inglese ed ha provveduto a reclutare personale di segreteria che conosca almeno la lingua inglese.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori sanitari verso il paziente sono basati su criteri di obbiettività, imparzialità e giustizia garantiti dalle procedure standard ed alla formazione fornita al personale dello Studio.

CONTINUITÀ

La Struttura garantisce la continuità delle cure, e, nel caso d'impedimenti o d'interruzione del servizio, mette in atto tutte le misure possibili per ridurre il disagio procurato.

DIRITTO DI SCELTA

Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

PARTECIPAZIONE

Lo Studio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo dello Studio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione

soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti in fase di ritiro del referto, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

INFORMAZIONE

L'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Direttore Tecnico, dai TSRM e dai Medici Specialisti; laconsegna di documentazione informativa specialistica; il sito Internet, i social (Facebook) ed i cartelli pubblicitari.

ACCOGLIENZA

L'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

TUTELA

La Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

STANDARD DI QUALITÀ

La Qualità dei servizi erogati dallo Studio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa ottemperata dallo Studio, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dalle visite ispettive interne ed esterne cui lo Studio è sottoposto.

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

La Carta dei Servizi vuole essere anche un memorandum relativo ai diritti ed ai doveri dei pazienti. Tra i diritti, l'organizzazione assicura:

- **<u>IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE-CONSENSO INFORMATO</u>.** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter diagnostico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei TSRM;

- **<u>IL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA</u>**. In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Regolamento UE e dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, la diagnosi e la terapia. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

La qualità del Servizio dipende anche dai comportamenti del Paziente nei confronti dello Studio. È altresì essenziale che i Pazienti rispettino le comuni norme di comportamento, di igiene e di educazione. In particolare, ogni Paziente ha:

- **IL DOVERE** di collaborare con il personale dello Studio;

- **IL DOVERE** di fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo;

- **IL DOVERE** di porre tutte le domande necessarie, qualora le informazioni fornite dalla Struttura non risultino chiare;

- **IL DOVERE** di rispettare le regole della struttura, con particolare riguardo agli ambienti, agli attrezzi ed alle apparecchiature che la struttura mette a disposizione;

- **IL DOVERE** di fornire il consenso informato al trattamento dei dati al momento dell'Accettazione;

- **IL DOVERE** di attendere il proprio turno, in sala di attesa, prima della linea gialla di cortesia, mantenendo una distanza adeguata dal Paziente in fase di accettazione, al fine di garantire la sua privacy;

- **IL DOVERE** di rispettare gli orari assegnati per gli esami e qualora sia impossibilitato a rispettare l'orario e/o il giorno assegnato, ha il dovere di comunicare entro le 48 ore la disdetta dell'appuntamento all'Ufficio Accettazione;

A tali doveri si aggiungono alcune INFORMAZIONI importanti per i Pazienti:

- i visitatori non sono ammessi nella sala raggi;
- non si prestano esami differenti da quelli riportati nell'impegnativa;
- è vietato utilizzare il telefono cellulare nei locali dello Studio, poiché potrebbero provocare un cattivo funzionamento delle apparecchiature;
- tutto il personale di struttura è tenuto ad assistere il paziente, e, conseguentemente, nessun collaboratore dello Studio, può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati al Responsabile Operativo o all'Organismo di Vigilanza (all'email: 231odvcames@gmail.com).

La carta dei diritti e dei doveri del paziente è disponibile presso il Front Office ed è affissa negli spazi comuni.

Inoltre, il Sistema della Qualità adottato dallo Studio, risponde anche ai requisiti indicati nella Carta Europea del Malato/Paziente che sono sintetizzati nei seguenti diritti:

- **Accesso;**
- **Informazione;**
- **Consenso;**
- **Libera Scelta;**
- **Privacy e Confidenzialità;**
- **Rispetto Del Tempo Del Paziente;**
- **Rispetto Di Standard Di Qualità;**
- **Sicurezza;**
- **Innovazione;**
- **Trattamento Personalizzato-Urgenze;**
- **Reclamo;**
- **Soddisfazione Del Cliente**

SERVIZI E PRESTAZIONI

I servizi e le prestazioni erogate dallo Studio sono le seguenti:

RADIOGRAFIE IN REGIME CONVENZIONATO:

- Art. coxo femorali (anca)
- Addome
- Apparato Urinario – compresi reni e surreni

- Avambraccio
- Articolazione sacro iliaca
- Bacino
- Caviglia
- Clavicola
- Colonna cervicale
- Colonna dorsale o toracodorsale
- Colonna lombosacrale o sacrococcige
- Coste
- Cranio e seni paranasali
- Femore
- Gamba
- Ghiandole salivari
- Ginocchio
- Gomito
- Laringe e Rinofaringe
- Mano
- Omero
- Ortopanoramica
- Ossa nasali
- Piede
- Polso
- Scapola
- Spalla
- Sterno
- Scheletro costale monolaterale
- Scheletro toracico costale bil.
- Torace

SERVIZI EROGATI PRIVATAMENTE

- Bacino Sotto Carico
- Bacino e arti inferiori sotto carico
- Caviglia sotto carico
- Colonna cervicale sotto carico
- Colonna dorsale sotto carico
- Colonna lombosacrale sotto carico
- Colonna e bacino sotto carico
- Colonna in Max este. o dinamiche
- Colonna in Max fles. o dinamiche
- Età Ossea (mano, polso)
- Ginocchio sotto carico
- Oblique colonna
- Piede sotto carico
- Telecranio

- Telecranio proiezioni in più
- Duplicato cd
- Stampa ortopanoramica su pellicola

ECOGRAFIE:

- Addome superiore
- Addome completo
- Addome inferiore (pelvica)
- Eco doppler tiroide e paratiroidi
- Ecocolordoppler aorta addominale
- Ecocolordoppler arti inferiori arterioso
- Ecocolordoppler arti inferiori arterioso e venoso
- Ecocolordoppler arti inferiori venoso
- Ecocolordoppler arti superiori arterioso
- Ecocolordoppler arti superiori arterioso e venoso
- Ecocolordoppler arti superiori venoso
- Ecocolordoppler testicolare
- Ecocolordoppler vasi collo
- Fegato e vie biliari
- Ghiandole salivari
- Inguine
- Linfonodi bilaterali
- Mammaria
- Milza
- Muscolo tendinea
- Pancreas
- Parete addominale
- Renale e surrenale
- Reni e vescica
- Tessuti molli
- Transvaginale (con pelvica)

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per richiedere informazioni e/o prenotare gli appuntamenti è possibile:

- contattare lo 06/20631215;
- inviare un messaggio WhatsApp al numero 3397940548;
- Inviare una e-mail all'indirizzo: segreteria@deltarx.it

L'erogazione del servizio avviene esclusivamente su appuntamento, ***non è presente una lista d'attesa***.

È possibile accettare i pazienti anche senza un appuntamento. In questo caso il personale dell'accettazione lo inserirà in agenda sulla base della disponibilità e terrà conto di un numero massimo di appuntamenti giornalieri al fine di non creare un possibile sovraffollamento e quindi un disagio alla clientela.

I casi urgenti vengono valutati singolarmente dando, per quanto possibile, priorità nella prenotazione.

DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dallo Studio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità;
- Tessera Sanitaria;
- Firma del consenso al trattamento dei dati (Il Regolamento sulla Privacy UE 679 ed Dlgs. 196/2003 richiedono che il Paziente venga informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili; affinché il Servizio richiesto possa essere erogato, è necessario che il Paziente fornisca tale consenso).

In base alla tipologia di esame, dovrà presentare:

A. Radiografie CONVENZIONATE

Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

- *Requisiti dell'impegnativa*

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket. Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome e indirizzo dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma delmedico stesso.
Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico – quesito diagnostico.
II tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.
Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonareoall'ufficio accettazione della struttura.

B. Radiografie IN REGIME PRIVATO

- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.

Il Personale in accettazione è preparato ad effettuare tutti i controlli necessari previsti dalle disposizioni del SSN/SSR, del GDPR e del Dlgs 196/2003, del Sistema Qualità Interno atte a garantire la rispondenza ai requisiti di legge ed alle norme cogenti ed applicate dalla Struttura Sanitaria per garantire l'idoneità del Servizio.

Il pagamento avviene sempre prima della effettuazione della prestazione in contanti, bancomat e carta di credito.

ORARI E GIORNI DI APERTURA DELLO STUDIO

Lo Studio è operativo dal:

-LUNEDÌ AL VENERDÌ: dalle **8.30** alle **12.30** e dalle **15.30** alle **19.30**

- IL SABATO: dalle **8.30** alle **12.30**

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Consiste in diverse fasi che vengono di seguito riassunte:

L'ACCETTAZIONE

Il giorno dell'appuntamento, il paziente si reca presso la struttura con la prescrizione medica ed il F.O.:

- consegna al paziente il modulo relativo al consenso informato che dovrà restituire compilato al tecnico di radiologia;
- espone, in maniera sintetica, l'informativa relativa al trattamento dei dati sensibili, affissa anche nella bacheca della sala d'attesa, e chiede la sottoscrizione del relativo consenso;
- effettua le eventuali procedure di pagamento ed emette relativa fattura;
- informa il Paziente sulle procedure di ritiro del referto e sui tempi di consegna.

IL PERCORSO DIAGNOSTICO

Il paziente viene poi accompagnato nella sala radiologica schermata o nello studio specialistico dove viene intervistato e preparato all'esecuzione dell'esame. Tale fase, di estrema importanza ai fini della formulazione del referto, comprende l'anamnesi del paziente da parte del medico se trattasi di esame specialistico.

ELABORAZIONE DEL REFERTO E RITIRO

Il medico specialista emette un referto vocale nel quale riporta tutte le osservazioni, i commenti ed i giudizi sulla base del risultato dell'esame effettuato e delle note raccolte in sede di anamnesi. Il referto elaborato viene trasmesso in segreteria insieme al foglio di lavoro, alle radiografie e/o ecografie.

Il referto viene così redatto, in accordo con la normativa vigente, utilizzando metodi di stampa computerizzata, su carta intestata dello studio dove compaiono, la denominazione, l'indirizzo, il recapito telefonico e le coordinate fiscali.

I tempi di consegna dei referti sono di massimo 2 giorni dall'esecuzione dell'esame.

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati in giornata, ove possibile. L'urgenza può essere indicata dal medico curante sulla ricetta o comunicato telefonicamente dal medico curante stesso alla struttura.

COLLEGAMENTO CON ALTRE STRUTTURE DEL TERRITORIO

La Società è collegata con altre strutture del territorio al fine di garantire la continuità dell'assistenza sanitaria:

- **C.A.ME.S. srl-** https://www.fisioterapiacames.it
- **Laboratorio Analisi Cliniche Iperione-** https://www.labiperione.it/
- **Associazione disabili "Noi e gli altri"-** http://www.associazionehandicapnoieglialtri.it/
- **Nuova SAIR**- https://www.nuovasair.it

NUMERI UTILI

Le organizzazioni di volontariato, qualora abbiano bisogno dei servizi della nostra struttura per i loro assistiti si possono rivolgere al bisogno direttamente al Direttore Tecnico.
In caso di necessità, valutata di volta in volta dal DT, viene assicurato l'intervento dei servizi sociali di cui sono a disposizione i numeri telefonici. Inoltre, allegata alla Carta dei Servizi (allegato 1), vengono indicati anche i numeri di consultori, di organi di tutela dei pazienti, assistenza domiciliare, servizio tossicodipendenza, ecc.

MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA DEL PAZIENTE

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa e possono essere richieste in Accettazione.

In caso di Reclamo, i Pazienti possono compilare la rispettiva scheda, richiedere un colloquio con il Responsabile Operativo e/o inviare una nota scritta. Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta, sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 10 giorni.

ACCOGLIENZA ED UMANIZZAZIONE

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il confort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per i pazienti e gli accompagnatori, tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.
In merito al comfort degli utenti lo Studio ha inserito quadri in sala d'attesa, istallato l'impianto condiviso di musica condivisa, inserito piante.

Per il rispetto dei requisiti di riservatezza è stato inserito il vetro volto a canalizzare l'acustica, la linea di distanza ed il cartello privacy.

Il personale di segreteria prende in considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare, consente alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità dedicata.

Ogni paziente può rivolgersi al personale preposto negli orari indicati per presentare richieste di informazioni, reclami o suggerimenti relativi ai servizi erogati dallo Studio.

Il personale è preparato per svolgere le funzioni di accoglienza, informazione e favorire la tutela e la partecipazione del paziente nel suo percorso all'interno della struttura.
I suoi compiti specifici sono:

- accogliere, informare e illustrare le attività della struttura e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, elevandone la conoscenza;
- promuovere conoscenze su temi di rilevante interesse;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli strumenti organizzativi, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine della amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ai Servizi;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;

- rendere agevole l'utilizzazione dei servizi, delle disposizioni normative e amministrative della struttura, attraverso l'ausilio di materiale cartaceo o con l'utilizzo dei mezzi informatici;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinamento con altri servizi, utili alla risoluzione di problematiche esterne ed interne;
- attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- Recepire reclami e situazioni di disservizio.

È pertanto il luogo di incontro, anche virtuale, della struttura con l'utente che ha necessità o è interessato a conoscere i servizi erogati, informarsi, segnalare o semplicemente voler dialogare. L'attività è legata soprattutto alla particolare attenzione agli aspetti di "umanizzazione" e dignità del paziente ed in particolare del bambino malato, del disabile e dei suoi familiari.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi;
- Guida ai servizi tradotta in inglese;
- Carta dei diritti del malato;
- Politica della Qualità;
- Organigramma.

STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Lo Studio si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione dei questionari e delle segnalazioni/reclami (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 10 gg	Elaborazione annuale Da parte del RGQ e Direzione	Nessun reclamo
Indagini di soddisfazione	Su campione pari al 10 % degli accessi totali annuali	≥ al 10 %	Elaborazione annuale da parte del RGQ e Direzione.	Nessun Reclamo

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Nessun Reclamo
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Nessun Reclamo
Identificazione operatori	Il personale dello studio munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento per il 100% del personale	Customer Satisfaction SGQ	Nessun reclamo

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	NC dovute ad informazioni incompletee poco chiare	NC < di 2	Customer Satisfaction SGQ	Nessuna NC

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno SQ	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Nessuna NC sul SQ

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misuratoe caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Formazione del personale - competenza	N° di corsieffettuati in un anno	> 5 corsi	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati e dai verbali di partecipazione	7 corsi

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	0
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	0

Altri strumenti a tutela del Paziente sono gli standard di qualità e gli impegni definiti dalla Direzione dello Studio secondo la seguente tabella:

Tabella. Standard di Qualità, Impegni e Programmi 2023- Piano annuale 2023

OBIETTIVI DI ATTIVITA'	OBIETTIVI DI QUALITA'	INDICATORI	VALORI TRAGUARDO	ESITO RISULTATI
1.Riduzione NC cliniche	Migliorare la qualità clinica	NC cliniche dell'anno precedente paragonato all'anno in corso	Riduzione >1	0 NC nel 2022 0 NC nel 2023 – **Obiettivo Raggiunto**
2. a) Aumento delle prestazioni b) Ridurre la contaminazione ambientale e quindi il rischio ambientale da legionellosi, effettuando i campionamenti periodici sulle acque e sull'impianto di condizionamento c)Continuo ammodernamento tecnologico del Centro	a) Corrispondere il fabbisogno assistenziale dei Pazienti b) Ridurre il rischio ambientale c) Miglioramento tecnologico d) Ridurre il rischio infezione	a) N° prestazioni dell'anno precedente paragonato all'anno in corso b) N° di prelievi e relativo esito c) N° apparecchiature/ strumenti acquistate in 1 anno	a) Aumento > di 20% b) Esiti tutti negativi c) > di 1 d) > di 4	**a) obiettivo raggiunto-** + 87% **b)** esito negativo al 2022 **Obiettivo raggiunto** c) 0 – Acquistato telecomandato dicembre 2022
3. Aumento di fatturato del privato	Creare margini	Fatturato privato anno precedente paragonato all'anno in corso	Aumento > di 10.000 euro	gennaio-13 giugno 2022 € 55.146,25 gennaio-13 giugno 2023 € 80.474,30- **obiettivo raggiunto**
4. Sviluppare la comunicazione interna ed esterna	Divulgare la cultura organizzativa, consolidando il coinvolgimento; sviluppare la comunicazione con il territorio	N° di corsi conclusi rispettoai programmati; n° accessi pazienti del 1° semestre, anno in corso, paragonato al n° di accessi del 1°semestre anno precedente.	Aumento > di 5 Aumento > di 50	2023 7 corsi conclusi su 9 2022 6 corsi conclusi su 7 programmati- **non raggiunto** Non Disponibile- **non paragonabile**
Tot obiettivi pianificati				9

Tot. obiettivi raggiunti				9
Tot. obiettivi parzialmente raggiunti				0
Tot obiettivi non raggiunti				0

ALLEGATO 1- NUMERI UTILI

SERVIZI SOCIALI
I servizi Sociali del Municipio 03
recapito telefonico 0669604652 /0669604653
Via Umberto Fracchia 45

CONSULTORI DI ZONA
Dove: via Dina Galli 3 (Tel: 06 77304611)
Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 13:00, lunedì e mercoledì dalle 15:00 alle 17:00, il sabato Spazio Giovani dalle ore 08:00 alle 13:00
Dove: via Farulli 6 (Tel: 06 77304611)
Orari: lunedì e giovedì dalle ore 08:30 alle 13:30
Dove: Largo Rovani (Tel: 06 77304804)
Orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00, lunedì, mercoledì e giovedì dalle 14:00 alle 17:00, martedì Spazio Giovani dalle 14:00 alle 19:00

UFFICIO INVALIDI CIVILI
Gli orari di segreteria presso l'Ufficio invalidi civili di Lungotevere della Vittoria, 3 e Piazza S. Maria della Pietà, 5 sono i seguenti:
Lungotevere della Vittoria, 3
- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 8.30 (con distribuzione di 50 numeri d'ordine: informazioni-presentazione domande di invalidità civile e/o legge 104/92)
- lunedì: dalle 14.30 alle 16.00 (consegna verbali provvisori ai sensi della legge 80/06)
- da lunedì al venerdì: dalle 12.00 alle 13.00 (ricezione informazioni telefoniche - tel. 06/68353147)

Piazza S. Maria della Pietà, 5
- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 8.30 (con la distribuzione di 30 numeri d'ordine: consegna documenti pratiche sospese – ritiro verbali provvisori ai sensi della legge 80/06 – informazioni)
- martedì e giovedì: dalle 8.30 (con la distribuzione di 30 numeri d'ordine: presentazione domande di invalidità civile e/o legge 104/92)
giovedì: dalle 14.30 alle 15.30 (consegna documentazione pratiche sospese)
- da lunedì a venerdì: dalle 12.00 alle 13.00(informazioni telefoniche – tel. 06/68352876-2877

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA
Alcolisti Anonimi Tel: 06.66.36.620
Amnesty International Tel: 06.37.51.54.03
Anlaids Tel: 06.48.20.999
Drogatel Tel: 840.00.22.44
Pronto Intervento Sociale Tel: 06.77.20.02.00
Telefono Amico Tossicodipendenti Tel: 06.88.40.884
Telefono Azzurro Tel: 19696
Telefono Rosa Tel: 06.68.32.690
Voce Amica Tel: 06.44.64.904

CAD - Assistenza Domiciliare - Viale di Valle Aurelia,115/A – 00167 Roma - tel. 06 39724652/4654 - Orario accettazione: lunedì – martedì - mercoledì – venerdì 8,30-12,00/ giovedì14,30-16,30
RSA/LD - Orario accettazione: lunedì – mercoledì 8,30-12,00 /giovedì 14,30-16,30
SERT – Servizio Tossicodipendenze - Via di Val Cannuta, 206 – Tel: 06 6835.3246
orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 8.00 – 12.30/ giovedì 8.00 – 11.00
sabato 8.00 – 12.00

STUDIO DI SALUTE MENTALE:
Studio di Salute Mentale - via Innocenzo IV, 16 d – 00167 Roma – Tel: 06 6143974
orario: dal lunedì al giovedì: 8.00 - 20.00 / Venerdì e Sabato: 8.00 - 14.00
Studio di Salute Mentale - via Boccea, 271 – 00167 Roma - Tel: 06 6835.3236
orario: dal lunedì al venerdì: 8.00 - 20.00 / Sabato: 8.00 - 14.00

NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO SOCCORSO
POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971
S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel: 06.58.701
S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel: 06.51.001
S. FILIPPO NERI (Trionfale) Tel: 06.33.061
S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel: 06.77.051
S. SPIRITO (Vaticano) Tel: 06.68.351
S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581
AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21
BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel: 06.68.591
FATEBENEFRATELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371
GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151
GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481
Guardia Medica Roma Tel: 06.58201030

NUMERI DI TELEFONO CITTADINANZA ATTIVA
Cittadinanzattiva onlus Via Flaminia 53 - 00196 Roma
Tel: 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333
Informazioni generiche (il seguente indirizzo è stato predisposto per tutti coloro che vogliono saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio): mail@cittadinanzattiva.it

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO
• SEZIONE DI ROMA:

- c/o Ospedale San Camillo
Circonvallazione Gianicolense, 87
00152 Roma
Tel. 06 58704579
Resp. Gigliola De Santis
Martedì, Mercoledì, Giovedì 10.00 - 13.00
- c/o Studio Oftalmico
Piazzale degli Eroi, 11
00136 Roma
Tel. 06 68352622, 06 39738607
Resp. Iolanda Quinti
Giovedì 10.30 - 12.30
- c/o Ospedale Sandro Pertini
Via dei Monti Tiburtini, 385
00157 Roma
Tel. 06 41433372
Resp. Silvana Ferrari
Mercoledì, Venerdì 9.30 - 12.00
- c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano
Via Martinotti, 20
00135 Roma
Tel. 06 33062422

Giovedì 10.00 - 12.00
- c/o Ospedale Forlanini - Atrio I
Via Portuense, 332
00149 Roma
Tel. 06 55181, 06 55182415
Martedì, Giovedì 10.30 - 12.30
- c/o Policlinico Umberto I
Viale del Policlinico
00161 Roma
Tel. 06 49970286
Coord. Giorgio Chinigò
Lunedì, Martedì, Giovedì 10.00 - 12.00
- c/o Sant'Eugenio
Piazzale dell'Umanesimo, 10
00144 Roma
Tel. 06 5912802, 065912802
Resp. Gina Silvestri
Martedì, Giovedì 10.00 - 12.00
- c/o San Giovanni
Via Amba Aradam, 2
00184 Roma
Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579
Resp. Fulvio Paglia
Lunedì, Venerdì 16.00 - 18.00
Martedì, Giovedì 10.00 - 12.00
- c/o Ospedale Santo Spirito
Lungotevere in Sassia, 1
00193 Roma
Tel. 06 6875264, 06 6875264
Martedì, Giovedì 9,30-12
- c/o Poliambulatorio Mirti
Piazza dei Mirti, 45
00171 Roma
Tel. 06 41601880
Resp. Romano Balducci
Lunedì, Mercoledì, Venerdì 10.00 - 12.00
- Poliambulatorio Boccea
Via Cossombrato, 34
00166 Roma
Tel. 06 68354553, 06 61565142
E-mail andreabott@tiscalinet.it
Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9
Tel./Fax 06 61565142
Mercoledì 10.00 - 12.00
- Villa San Pietro
Via Cassia, 600
00189 Roma
Tel. 06 3312354
Resp. Luciano Montebello
Martedì 10.00 - 12.00
Mercoledì, Venerdì 15-17
- c/o Poliambulatorio Bresadola

Via G. Bresadola, 56
00171 Roma
Tel. 06 41434811, 06 21800930
Martedì, Giovedì, Venerdì 16.00 - 18.00
- c/o Villa Betania
00100 Roma
Tel. 06 39900210
Mercoledì 10.00 - 12.00
- c/o Ospedale Spallanzani
Via Portuense, 292
00149 Roma
Tel. 06 58704579 (S.Camillo)
Resp. Gigliola De Santis
Martedì, Giovedì 10.00 - 13.00

ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

Di seguito riportiamo i link delle principali associazioni di consumatori italiane. Forniscono assistenza, difesa dei diritti, tutela e informazioni ai consumatori e agli utenti:
ADICONSUM: www.adiconsumlazio.it
Via Baldo degli Ubaldi, 378 – 00167 Roma
Tel. 06/3967-4548-4229 Fax 06.39380448
mail: consulenza@adiconsumlazio.it
CODACONS: www.codacons.it
Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Numero unico 892007
ALTROCONSUMO: www.altroconsumo.it
CITTADINANZA ATTIVA: www.cittadinanzattiva.it
CONFCONSUMATORI: www.confconsumatori.it

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Numero Unico di emergenza

Tel. 112

Croce Rossa Italiana
Tel. 06 47591
Studio Antiveleni
Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000
Policlinico Gemelli 06 3054343
Servizio informazioni disabilità
Numero verde 800 810810
Regione Lazio - URP Regione Lazio
Numero verde 800 012283
Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA
Apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8.30-13.00 / 14.30-17.00
e-mail: urp@regione.lazio.it
Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni)
Fax 06 51683840
ReCup - Numero verde 80 3333 (link)

Comune di Roma - URP Comune di Roma
Chiamaroma 060606
Protezione Civile – Comune di Roma
Tel. 06.6710920
Polizia Municipale – Comune di Roma
Tel. 06.67691
Provincia di Roma - URP Provincia di Roma
Via IV Novembre, 102/C
Apertura al pubblico: lunedì-martedì-giovedì-venerdì 8.30-13.30/ 14.30-17.00
e-mail: info@provincia.roma.it
Tel. 06 67667324
06 67667325
06 67667326 Fax 06 67667328