



DeltaRX

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

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.



DeltaRx

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.....	22



DeltaRx

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'informazione 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 di qualità.

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 ISO¹ 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 internazionale residente in Svizzera.



DeltaRx

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 imponendo il 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.

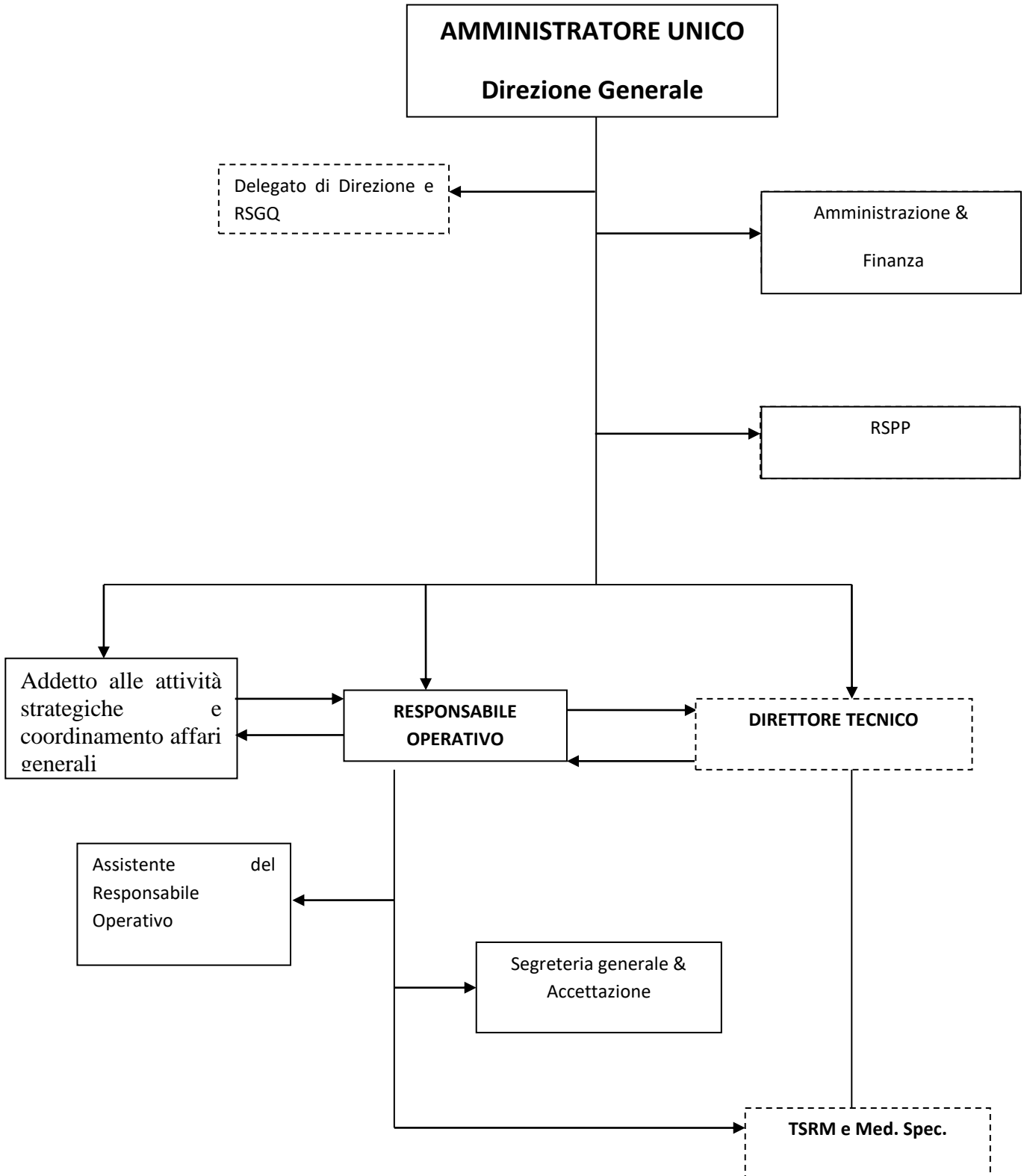
La nostra struttura adotta ogni misura per il contenimento ed il contrasto della diffusione del virus SARS COV-2 rispettando le indicazioni degli Enti preposti.

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:





DeltaRx

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



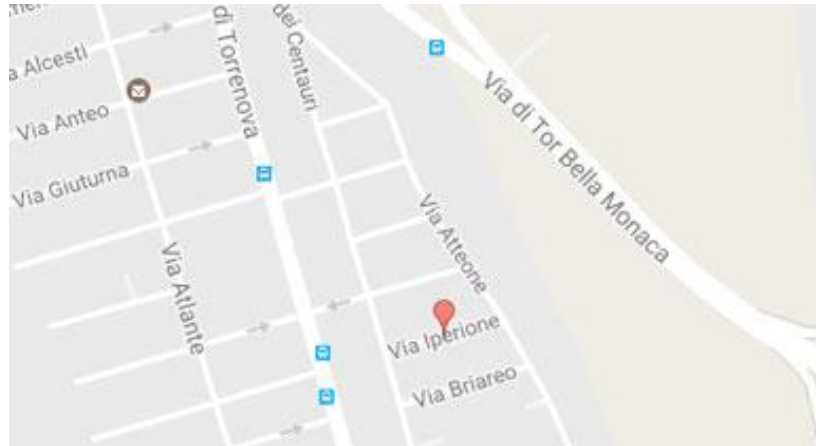
La struttura è ubicata in:

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.



DeltaRx



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 visto 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 ed 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 obiettività, 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

Il 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



DeltaRx

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; la consegna 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:



- **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE-CONSENSO INFORMATO.** 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;
- **IL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.** 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". E' 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:



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

- 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: 231odvcomes@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
- Addome
- Anca
- Apparato Urinario – compresi reni e surreni



DeltaRx

- Assiale della rotula (proiez. 30° 60° 90°)
- Avambraccio
- Articolazione sacro iliaca
- Bacino
- Braccio
- Caviglia
- Clavicola
- Colonna cervicale
- Colonna dorsale o toracodorsale
- Colonna lombosacrale o sacrococcige
- Coste
- Cranio e seni paranasali
- Digerente
- Esofago
- Emimandibola
- Femore
- Gamba
- Ghiandole salivari
- Ginocchio
- Gomito
- Laringe
- Laringe e Rinofaringe
- Mano
- Omero
- Ortopanoramica
- Ossa nasali
- Piede
- Polso
- Scapola
- Sella turcica
- Spalla
- Sterno
- Scheletro costale monolaterale
- Scheletro toracico costale bil.
- Tratto gastrointestinale super.
- Telecuore
- Torace



SERVIZI EROGATI PRIVATAMENTE

- Bacino 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



DeltaRx

- Età Ossea (mano, polso)
- Ginocchio sotto carico
- Oblique colonna
- Piede sotto carico
- Torace con esofago baritato
- Telecranio
- Telecranio proiezioni in più
- Duplicato Lastre
- Stampa ortopantomica su pellicola

ECOGRAFIE:

- Addome superiore
- Addome completo
- Addome inferiore (pelvica)
- Eco doppler tiroide e paratiroidi
- Ecocolor Doppler aorta addominale
- Ecocolor Doppler arti inferiori arterioso
- Ecocolor Doppler arti inferiori arterioso e venoso
- Ecocolor Doppler arti inferiori venoso
- Ecocolor Doppler arti superiori arterioso
- Ecocolor Doppler arti superiori arterioso e venoso
- Ecocolor Doppler arti superiori venoso
- Ecocolor Doppler testicolare
- Ecocolor Doppler 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 3276629586;
- Inviare una e-mail all'indirizzo: segreteria@deltarx.it



DeltaRx

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. Radiologie CONVENZIONATE

Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (2 anni).

➤ 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 del medico stesso.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico – quesito diagnostico.

Il tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura.



B. Radiologie 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



DeltaRx

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.associazionehandicapnoiegli altri.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 Suggestimenti, 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, installato 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 2020
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



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2020
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 2020
Accettazione e pratiche amministrative	NC dovute ad informazioni incomplete e 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 2020
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 misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2020
--------------------	---	---------------------	-----------------------	---------------------



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2020
Formazione del personale - competenza	N° di corsi effettuati in un anno	> 5 corsi	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati e dai verbali di partecipazione	5 corsi ottimo risultato

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2020
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e di rapporti intervento manutenzione	0 fermo macchina in un anno
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 del Studio secondo la seguente tabella:

Tabella. Standard di Qualità, Impegni e Programmi 2020- Piano annuale 2020

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATI	ESITI
Sul rischio clinico	Riduzione NC cliniche	3 su 439 rx toraciche	Tutti risolti positivamente anche se non si è raggiunto l'obiettivo pianificato a causa del Covid-19



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

Sulla Qualità dei servizi	Aumento N° turni di lavoro	3 turni in più	Raggiunti
Creazione di margini per futuri investimenti	Aumento del fatturato privato	nel 1° semestre 2020 sono state eseguite 2.562 radiografie private e 164 ecografie private. Nel secondo semestre 2020 è stata ampiamente recuperata la produttività privata.	Parzialmente raggiunti
Sviluppare la comunicazione interna	N° di comunicazioni interne effettuate nel 2020 (> di 3)	5	Raggiunto



DeltaRx

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](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



DeltaRx

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. GIACOMO (Piazza del Popolo) Tel: 06.36.261

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

FATEBENEFRAPELLI (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



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

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 Ospedale San Giacomo**

Via Canova, 29

00187 Roma

Tel. 06 36266459

Lunedì, Mercoledì 10.00 - 12.00

- **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



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

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)



DeltaRx

I.O. 03.01_CARTA DEI SERVIZI

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