

## CARTA DEI SERVIZI



### Premessa

Lo Studio Polispecialistico Nomentano S.R.L., codice accreditamento 660004, ha adottato una Carta dei Servizi per illustrare ai propri utenti le caratteristiche e le modalità di accesso alle prestazioni erogate nelle diverse branche diagnostiche e terapeutiche, indicando i referenti per le principali esigenze di comunicazione tra gli utenti e la Struttura.


La presente Carta dei Servizi è redatta in accordo ai requisiti delle seguenti normative e s.m.i.:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" - Gazzetta Ufficiale n.261 dell'8 novembre 1994;
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" - supplemento n. 65 della Gazzetta Ufficiale del 31 maggio 1995;
- Ministero della Sanità – Linee Guida n. 2/1995 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" - supplemento n. 203 della Gazzetta Ufficiale del 31 agosto 1995;
- Decreto del Ministero della Sanità 15 febbraio 1996 "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- Delibera della Giunta Regionale del Lazio 3 agosto 2007, n. 636 "Requisiti ulteriori per l'accreditamento istituzionale nella Regione Lazio" e s.m.i.
- DCA n° U00129 del 21/04/2017 Conferma dell'autorizzazione all'esercizio e dell'accreditamento istituzionale definitivo.
- DCA n° U00024 del 17/01/2019 Autorizzazione all'esercizio per ampliamento funzionale di branche mediche del presidio.
- Determinazione n° G11051 del 11.08.2022 Autorizzazione all'esercizio del presidio.

Si evidenzia che la presente Carta dei Servizi comprende la Guida ai Servizi erogati.

La Direzione dello Studio Polispecialistico Nomentano auspica che la presente Carta dei Servizi possa contribuire ad accrescere la soddisfazione dei propri utenti.

Il Direttore Sanitario  
Prof. Luigi Santoro



## Perché

Mediante la predisposizione della Carta dei servizi, lo Studio Polispecialistico Nomentano s.r.l. intende:

- dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi conformi a tutte le caratteristiche richieste esplicitamente ed implicitamente dal Cliente/Paziente, in consonanza con le norme cogenti o stabilite internamente.
- accrescere la soddisfazione del Cliente, mediante l'applicazione di metodi per il miglioramento continuo dei propri processi.

## Presentazione

Lo Studio Polispecialistico Nomentano opera stabilmente nel settore sanitario da 40 anni dedicandosi principalmente all'erogazione di servizi relativi alla diagnostica di laboratorio, per immagini e specialistica. Il centro, grazie ai continui investimenti, si sviluppa ad oggi su una superficie di circa 900 mq distribuiti su due piani serviti da ascensori e rampe per invalidi. Il continuo aumento degli spazi ci ha permesso nel tempo l'introduzione di apparecchiature di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico. L'elevata tecnologia coordinata da personale medico e paramedico altamente qualificato hanno permesso di sviluppare un centro alla pari con le più moderne strutture sanitarie europee in modo da potere offrire ai nostri pazienti la massima accuratezza diagnostica, serietà ed accoglienza.

## MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI

La missione dello Studio Polispecialistico Nomentano S.r.l. è:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo la terapia più adeguata ai problemi diagnosticati;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
5. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
6. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
7. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
8. Garantire il segreto professionale;
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, lo studio, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale dello studio è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome e cognome così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

## **GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

Il **Sistema di Gestione per la Qualità**, di cui Lo Studio Polispecialistico Nomentano si è dotata garantisce:

- la sicurezza, l'igiene e la funzionalità dell'ambiente di lavoro;
- la definizione, la pianificazione ed il controllo delle attività e delle risorse in tutti i processi aziendali, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza;
- un'adeguata competenza del personale aziendale, a tutti i livelli, attraverso formazione ed informazione;
- l'indirizzo, il coinvolgimento, la motivazione e la responsabilizzazione del personale;
- la piena comprensione delle esigenze attuali, e per quanto possibile future, del Cliente/Paziente, al fine di superarne le aspettative rispetto alla Qualità dei servizi richiesti

## **TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto degli art. 13 e 14 del suddetto Regolamento la Direzione dello "Studio Polispecialistico Nomentano" ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016. La legge n. 196/2003 prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali secondo la legge indicata tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti del cliente. Ai sensi dell'articolo 10 della legge predetta, forniamo le seguenti informazioni: - I dati non saranno comunicati ad altri soggetti nè saranno oggetto di diffusione. - I dati verranno trattati per l'effettuazione delle prestazioni sanitarie. - Il trattamento sarà effettuato con mezzi informatici- Il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto a fornire tali dati potrebbe comportare la mancata o parziale esecuzione del contratto.

## **DIRITTI DEL PAZIENTE**

- 1) L'attività del Centro si svolge nel rispetto dei principi fondamentali deontologici, etici e morali costituiti da Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza, Efficacia, Trasparenza.
- 2) In accordo con i principi sanciti dagli artt. 13 e 32 della Costituzione, il Paziente ha diritto a essere preventivamente informato dal Responsabile dell'Atto Clinico su caratteristiche, rischi e benefici connessi alla Prestazione Clinica. Solo esprimendo il proprio consenso il Paziente può ricevere la Prestazione Clinica.
- 3) È garantito il segreto professionale. Accedendo alle prestazioni viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto delle vigenti normative.
- 4) L'accesso alla struttura è facilitato dall'eliminazione delle barriere architettoniche. Le infrastrutture rispondono inoltre a specifici criteri in termini di igiene, efficienza, gradevolezza, riservatezza.
- 5) Il personale del Centro è identificabile dal cartellino di riconoscimento e utilizza un linguaggio chiaro e comprensibile, è presente anche personale bilingue, improntando il proprio comportamento al rispetto dei diritti del paziente.
- 6) L'Utente ha diritto di presentare segnalazioni, reclami o suggerimenti.

## **DOVERI DEL PAZIENTE**

La permanenza all'interno del Centro comporta il rispetto delle comuni norme di comportamento, igiene ed educazione, in particolare:

- 1) ogni utente ha il dovere di collaborare con il personale clinico e amministrativo del Centro, fornendo informazioni complete sul proprio stato di salute;
- 2) e' severamente vietato fumare all'interno della Struttura;
- 3) ogni singolo utente è tenuto a rispettare la privacy degli altri utenti.

## **Tutela degli utenti, segnalazioni, reclami, suggerimenti**

Gli uffici preposti alla raccolta dei reclami e dei suggerimenti degli utenti sono la Segreteria di Accettazione e la Direzione Sanitaria.

Gli utenti possono utilizzare il *Questionario di gradimento* disponibile presso la Segreteria di Accettazione. Una volta compilato, tale Questionario può essere inserito nelle apposite cassette presso le Segreterie di Accettazione o essere inviato per posta o fax all'attenzione della Direzione Sanitaria. Ogni segnalazione è gestita secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità. Ad ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta scritta nel più breve tempo possibile.

## **Servizio Segnalazione Reclami**

Tutti i Cittadini Utenti, i loro familiari o Medici Curanti, possono evidenziare situazioni di eventuale disagio o disservizio.

Le segnalazioni possono effettuarsi verbalmente o in forma scritta presso l'accettazione. Gli addetti consegnano il modulo relativo su cui poter fare il reclamo.

Ove l'Utente intendesse conservare l'assoluto riserbo sulla propria identità può inserire il reclamo scritto nella cassetta opportunamente installata nella sala di attesa. Il personale preposto è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari dal lunedì al sabato come indicato precedentemente.

La direzione ha la responsabilità di effettuare l'analisi delle cause che hanno determinato la segnalazione o reclamo, predisporre ed applicare le opportune azioni correttive, fornendo all'Utente esaustive risposte nel più breve tempo possibile (15 gg.) garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

## **COMUNICAZIONI PER L'UTENTE**

Per informazioni su altre nostre indagini, la struttura, ha predisposto la presenza di un efficace canale di comunicazione con il Cliente/Paziente per fornire le informazioni che possono essere richieste in relazione ai nostri servizi.

**I principali canali di comunicazione sono rappresentati:**

- dalla presente **Carta dei Servizi**;
- dal sito web ([www.studionomentano.it](http://www.studionomentano.it));
- dalla competenza del proprio personale impiegato (Tel. centralino 0686895611 r.a.).

Gli utenti, per tutelare e promuovere i propri diritti di cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale, possono rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

## **MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE**

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate tutti i giorni da ditta esterna incaricata.

Il processo di sterilizzazione dello strumentario chirurgico viene effettuato puntualmente all'addetto alla sterilizzazione. Inoltre, tra un paziente e l'altro, viene effettuato il rinnovo dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso e la disinfezione dello strumentario utilizzato.

## **GESTIONE DEI RIFIUTI SPECIALI**

Lo Studio durante lo svolgimento delle proprie società produce rifiuti speciali che vengono smaltiti seguendo le procedure dalla società BIOSAN con cui è in essere un contratto per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di rifiuti sanitari e pericolosi solidi e liquidi dalla nostra struttura ad impianti di smaltimento autorizzati.

I rifiuti prodotti sono:

- i liquidi di laboratorio CER 18.01.06 stoccati in apposite taniche che vengono chiuse e trasportate nel deposito temporaneo dagli addetti in attesa del ritiro da parte del personale BIOSAN.
- i rifiuti solidi sanitari pericolosi solidi CER 18.01.06 prodotti dagli altri ambienti medici, stoccati in appositi contenitori omologati monouso da lt 60 che una volta pieni vengono chiusi e trasportati nel deposito temporaneo dagli addetti in attesa del ritiro da parte del personale BIOSAN.
- i toner CER 08.03.17 stoccati in appositi contenitori omologati che una volta pieni vengono chiusi e trasportati nel deposito temporaneo dagli addetti in attesa del ritiro da parte del personale BIOSAN.

## DOVE SIAMO



Via Nomentana, 550/552

00141 Roma

Tel. 06 86895611 (r.a.)

Fax 06 82001427.

**Mezzi Pubblici:** 342 - 343 - 311 - 344 – 211-90

### **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 Sanitario.

In caso di necessità valutata di volta in volta dal viene assicurato l'intervento dei servizi sociali di cui sono a disposizione i numeri telefonici. Inoltre di seguito vengono indicati anche i numeri di consultori, di organi di tutela dei pazienti, assistenza domiciliare, servizio tossicodipendenza, ecc.

### **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

**Anlaid** 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/ giovedì 14,30-16,30

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

**CENTRO DI SALUTE MENTALE:**

Centro 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

Centro 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

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](mailto: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 Centro 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 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](mailto: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](http://www.adiconsumlazio.it)

Via Baldo degli Ubaldi, 378 – 00167 Roma

Tel. 06/3967-4548-4229 Fax 06.39380448

mail: [consulenza@adiconsumlazio.it](mailto:consulenza@adiconsumlazio.it)

**CODACONS:** [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Numero unico 892007

**ALTROCONSUMO:** [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

**CITTADINANZA ATTIVA:** [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CONFCONSUMATORI:** [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

## **ALTRI NUMERI DI TELEFONO**

**Numero Unico di emergenza**

Tel. 112

**Croce Rossa Italiana**

Tel. 06 47591

**Centro 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](mailto: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](mailto:info@provincia.roma.it)

Tel. 06 67667324

06 67667325

06 67667326 Fax 06 67667328

## **MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE**

Orari di apertura al pubblico:

Il poliambulatorio è aperto al pubblico tutti i giorni.

Orari di apertura:

Dal Lunedì al Venerdì ore 07,00 – 20,00

Sabato ore 07,00 – 13,00

Domenica ore 08,00 – 13,00

Per tutte le altre prestazioni è necessaria la prenotazione.

Le prenotazioni possono essere effettuate sia presso la struttura sia chiamando al nostro centralino. Le prenotazioni sono gestite da un programma gestionale.

In questi orari si effettuano le varie prestazioni e si accettano le prenotazioni.

Prenotazione:

L'accettazione è a disposizione dei Pazienti per fornire tutte le informazioni necessarie al processo d'accettazione e può essere contattata utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

Tel. 0686895611

GIORNI	Prenotazioni	Prelievi	Consegna campioni biologici	Ritiro referti
LUN-VEN	7.00-20.00	07.00 -18.00*	07.00 -11.00	11.00 – 20.00
SABATO	07.00-13.00	07.00 -11.00	07.00 -11.00	11.00-13.00
DOMENICA	8.00-13.00	08.00 -11.00	08.00 -11.00	11.00-13.00

Email: [info@studionomentano.it](mailto:info@studionomentano.it)

\* Dopo le ore 12 solo in forma privata.

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente o presentandosi di persona nei giorni ed orari di apertura.

Gli addetti fissano un appuntamento in base alle preferenze del Paziente, in termini di giorno ed orario e alla disponibilità del personale.

**Orario delle Attività Informazioni - Prenotazioni**

Il nostro Servizio di accettazione è a disposizione dei Clienti, durante l'orario di apertura, per fornire ogni tipo di informazione.

- **Privacy:** Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili e gli si richiede per poter accedere alla prestazione di firmare il modulo di consenso del trattamento. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.
- **Prelievi:** Per i prelievi ematici il Paziente deve presentarsi nell'orario indicato, senza alcuna prenotazione, a digiuno, munito della prescrizione medica e della tessera sanitaria.
- **Consegna dei campioni biologici:**  
Il limite temporale per la richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario è di 7 giorni, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.
- **Ritiro dei Referti:** La data in cui è possibile ritirare il referto è indicata sul "foglio ritiro". Al momento del ritiro il personale richiede il documento di identità. Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato munito di apposita delega, ad eccezione dei referti per HIV che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato. È possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato. Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy.
- **Continuità assistenziale:** La Direzione è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.
- **In caso di urgenza,** il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.
- **Risultati relativi a INR:** Su richiesta è possibile ricevere telefonicamente i risultati relativi a INR.

### **Liste d'attesa**

Per l'erogazione del servizio analisi di laboratorio non esistono liste d'attesa in quanto è possibile accettare i pazienti quotidianamente senza un appuntamento.

Per l'erogazione del servizio di medicina nucleare non è presente una lista d'attesa, la prestazione viene effettuata esclusivamente su appuntamento. In questa occasione il personale di accettazione tiene conto di un numero massimo giornaliero di appuntamenti garantendo l'erogazione della prestazione entro 15 giorni. Per l'erogazione del servizio di diagnostica per immagini non è presente una lista d'attesa, la prestazione viene effettuata esclusivamente su appuntamento. In questa occasione il personale di accettazione tiene conto di un numero massimo giornaliero di appuntamenti garantendo l'erogazione della prestazione entro una settimana.

Per l'erogazione del servizio RM è previsto l'utilizzo di liste di attesa che vengono adottate nei periodi in cui la richiesta di prestazioni supera la possibilità di offrire un servizio adeguato.

Il criterio di base con il quale i pazienti vengono inseriti nelle liste d'attesa è normalmente dettato dalla data di prenotazione; esistono tuttavia delle condizioni che impongono una priorità negli appuntamenti. Viene garantita la trasparenza e l'aggiornamento sistematico delle liste d'attesa attraverso la compilazione del modulo Liste d'attesa RM. La prenotazione delle prestazioni sanitarie è garantita attraverso informazioni tempestive e trasparenti.

### **ESAMI URGENTI**

Nel caso vi sia un'urgenza diagnostica lo Studio provvederà a:

- in caso di esami del sangue ad eseguire il prelievo ematico anche fuori orario e il Laboratorio si impegnerà ad effettuare le analisi, nel rispetto dei tempi di esecuzione, nel minor tempo possibile in genere entro 2 ore. Chi lo desidera può prenotare presso i nostri centralini il prelievo domiciliare secondo l'orario più comodo rimanendo comodamente nella propria abitazione.
- nel caso di urgenza radiologica il paziente viene inserito in lista del giorno e analizzato rilasciando il relativo referto. Se l'esame dovesse rilevare un trauma si attiva il servizio di Pronto Intervento Ortopedico (Trauma Care) che prevede una diagnosi ortopedica immediata e un'eventuale immobilizzazione.

### **Rete SPN GROUP**

Lo studio Polispecialistico Nomentano S.r.l. è capofila della Rete di laboratori SPN GROUP

La riorganizzazione della Rete dei laboratori costituisce un nuovo modello organizzativo prevedendo di concentrare presso un "laboratorio di riferimento", da individuarsi all'interno dell'aggregazione, dei processi relativi alla fase analitica per gruppi di prestazioni.

Le strutture appartenenti alla rete SPN GROUP collaborano sulla base di un programma comune relativo all'attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all'attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell'ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale.

### **Esami in service**

Il laboratorio invia in service gli esami di istologia, citologia, la genetica, alcuni esami di infettivologia (anticorpi antimorbillo, anticorpi anti bordetella), fattori della coagulazione, autoimmunità (a. antimuscolo licio-muscolo striato).

### **Convenzioni**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano è accreditato con:

- *il Servizio Sanitario Nazionale per il laboratorio di analisi, la radiologia tradizionale, la risonanza Magnetica e la Medicina Nucleare.*

### Servizio Sanitario Nazionale

I Servizi laboratorio di analisi, la diagnostica per immagini e la medicina nucleare sono erogati sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico. Al fine di usufruire delle prestazioni in regime di convenzione, il Paziente deve presentarsi munito di:

- impegnativa compilata in ogni campo di competenza dal Medico Curante
- la propria tessera sanitaria e codice fiscale.

ove previsto, il medico curante deve provvedere a indicare nell'apposito campo il codice di esenzione.

### Attenzione

- Con ogni impegnativa possono essere richiesti **non più di 8 esami** per branca specialistica.
- Il Medico Curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta/impegnativa:
  - nome – cognome – età – dell'assistito - codice fiscale
  - eventuale codice di esenzione
  - prestazioni richieste (indicando "suggerite" in caso di prescrizione specialistica)
  - data - timbro e firma del Medico stesso
- Il tariffario applicato ai Pazienti non esenti è pubblicato dalla Regione Lazio.
- Il pagamento del ticket e delle prestazioni specialistiche deve essere effettuato prima della esecuzione delle prestazioni
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni specialistiche di laboratorio secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

### Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni di medicina di laboratorio va effettuato, salvo casi particolari, prima della fruizione. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti, uguali a quelle delle strutture pubbliche.

Per le prestazioni in libera professione, è a disposizione dell'utente, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento ed è abilitato all'incasso con relativa emissione della fattura. I pagamenti possono avvenire tramite:

- contante;
- bancomat;
- carta di credito;
- assegno.

### Tabella di Partecipazione alla Spesa Sanitaria

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
<b>Non esente</b>	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	Applicazione del tariffario del SSN fino a € 36,15 + la quota fissa della ricetta
<b>Non esente</b>	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	La quota eccedente a € 36,15 è posta a carico del SSN
<b>Esenzione parziale</b>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Il Cliente non paga le prestazioni richieste, escluse le analisi non erogate dal SSN
<b>Esenzione totale</b>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
<b>Esenzione in gravidanza</b>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

### **Criteri di Esenzione**

#### **Sono esenti:**

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.
2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente cui ai punti 2 – 4.

Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:

- A) i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
- B) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo, rilasciato dalla Questura;
- C) Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;
- D) Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

***Presso l'accettazione è possibile consultare il tariffario delle prestazioni erogabili.***

#### **Tempi Medi di Risposta**

Normalmente i tempi medi di risposta per la consegna dei referti per gli esami di Chimica Clinica avviene entro 24 ore. Gli esami urgenti possono essere consegnati in giornata.

Alcuni particolari esami necessitano di tempi di refertazione più lunghi. Al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.

#### **APERTO ANCHE LA DOMENICA**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano è aperto anche la domenica. Vogliamo offrire a tutti la possibilità di conciliare la vita frenetica di tutti i giorni con l'esigenza di tutelare la propria salute ovviando ai problemi urbani di traffico e di parcheggio.

#### **MODALITÀ RITIRO REFERTI**

I referti delle analisi e degli esami si ritirano nella data indicata sulla ricevuta di accettazione dalle ore 13,00 alle ore 20,00; nei giorni successivi dalle ore 11,00 alle ore 20,00 (orario continuato).

Le analisi cliniche si ritirano presso l'accettazione all'ingresso; i referti di diagnostica per immagini presso l'accettazione del piano terra; i referti di medicina nucleare e specialistica si ritirano presso l'accettazione del primo piano.

## ELENCO DELLE PRESTAZIONI IN ACCREDITAMENTO E AUTORIZZAZIONE

### ATTIVITÀ AUTORIZZATE

- LABORATORIO GENERALE DI BASE CON SETTORI SPECIALIZZATI IN MICROBIOLOGIA E VIROLOGIA E CITOLOGIA
- ALLERGOLOGIA (cod. 01)
- ANESTESIA (cod. 02)
- ANGIOLOGIA (cod. 05)
- CARDIOLOGIA (cod. 08)
- CHIRURGIA GENERALE (cod. 09)
- CHIRURGIA PLASTICA (cod. 12)
- CHIRURGIA TORACICA (cod. 13)
- MEDICINA SPORTIVA (cod. 15)
- EMATOLOGIA (cod. 18)
- MALATTIE ENDOCRINE DEL RICAMBIO E DELLA NUTRIZIONE (cod. 19)
- MEDICINA DEL LAVORO (cod. 25)
- MEDICINA LEGALE (cod. 27)
- NEUROCHIRURGIA (cod. 30)
- NEUROLOGIA (cod. 32)
- OCULISTICA (cod. 34)
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA (cod. 36)
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA (cod. 37)
- OTORINOLARINGOIATRIA (cod. 38)
- PEDIATRIA (cod. 39)
- 'UROLOGIA (cod. 43)
- DERMATOLOGIA (cod. 52)
- GASTROENTEROLOGIA (cod. 58)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - MEDICINA NUCLEARE (cod. 61)
- ONCOLOGIA (cod. 64)
- PNEUMOLOGIA (cod. 68)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RADIOLOGIA DIAGNOSTICA (cod. 69)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RISONANZA MAGNETICA (cod. 79)

### ATTIVITÀ ACCREDITATE

- LABORATORIO GENERALE DI BASE
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - MEDICINA NUCLEARE (cod. 61)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RADIOLOGIA DIAGNOSTICA (cod. 69)
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - RISONANZA MAGNETICA (cod. 79)

### **DIAGNOSTICA DI LABORATORIO**



- Fatta eccezione per alcune analisi, per le quali necessita una prenotazione, è possibile effettuare il prelievo di sangue senza appuntamento tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 11.00 e la domenica dalle 8 alle 11.00.

È bene osservare un digiuno di 8 ore prima del prelievo e se, prescritto l'esame delle urine, Vi invitiamo a raccogliere il campione della prima mattina negli appositi contenitori. Nel caso vi sia un'urgenza diagnostica lo Studio provvederà a eseguire il prelievo ematico anche fuori orario e il Laboratorio si impegnerà ad effettuare le analisi, nel rispetto dei tempi di esecuzione, nel minor tempo possibile in genere entro 2 ore. Chi lo desidera può prenotare presso i nostri centralini il prelievo domiciliare secondo l'orario più comodo rimanendo comodamente nella propria abitazione.

- La data di ritiro delle risposte viene comunicata al momento dell'accettazione. È possibile avvalersi, previa richiesta, del servizio di recapito referti a casa o del servizio di invio referti tramite email (si veda il paragrafo relativo). Qualora vi sia la necessità di avere le risposte prima del giorno proposto è opportuno segnalarlo al momento della registrazione, nostra cura, nei limiti del possibile soddisfare le Vostre esigenze
- ALLERGOLOGIA: Prist e Rast permettono di individuare eventuali sostanze allergizzanti.
- CHIMICA CLINICA: oltre ai comuni esami di routine (metaboliti, enzimi e proteine) la possibilità di salvaguardare la salute del proprio cuore con il dosaggio dei marcatori precoci di lesione miocardica (CKMB-massa, mioglobina, troponina, plac test)
- CITOLOGIA: La ricerca onco-citologica in fluidi organici: urina, espettorato versamenti, pap-test e agoaspirato possono mettere in guardia alla minima lesione
- COAGULAZIONE: Lo studio dei fattori di rischio trombotico e dell'aggregazione piastrinica (proteina C, proteina S, fattore V di Leiden, omocisteina, D.Dimero .....)utili segnali di allarme nelle malattie trombo-emboliche ed emorragiche.
- EMATOLOGIA: Esame emocromocitomerico e tipizzazione linfocitaria
- MICROBIOLOGIA E PARASSITOLOGIA: colture di qualsiasi campione biologico; ricerca Helicobacter-pylori sia fecale che con il metodo "urea breath-test.
- ONCOLOGIA: ricerca di tutti i marcatori tumorali, epatici, polmonari, intestinali... utili campanelli d'allarme all'indirizzo di esami più dettagliati.
- ORMONOLOGIA: monitoraggio follicolare, della gravidanza (Duo-test, Tritest, Prenatal Safe); dinamica endocrinologia volta alla ricerca di malattie endocrinologiche e metaboliche
- SIEROLOGIA
- TOSSICOLOGIA: screening tossicologico urinaria (cannabinoidi, oppiacei....) monitoraggio terapie farmacologiche
- INTOLLERANZE ALIMENTARI metodo immunoenzimatico (ELISA)

N.B. Il costante controllo di qualità sia interno che esterno ci permette di conservare la massima garanzia ed affidabilità di tutti gli esami di laboratorio eseguiti nel nostro centro.

Il codice a barre insieme con i cognomi vengono etichettati sulle provette di sangue per una doppia procedura di controllo campione: manuale ed ottica.

#### MODALITÀ PROPEDEUTICHE ED UTILI CONSIGLI PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI DI LABORATORIO:

Per la maggior parte degli esami, prima del prelievo di sangue, è prescritto il digiuno. Per far sì che i risultati siano attendibili è consigliato, nei giorni precedenti il prelievo, attenersi al regime dietetico abituale, evitando sia eccessi che restrizioni.

Il prelievo di sangue è un atto medico veloce ed indolore soprattutto quando la sua esecuzione è affidata a mani esperte. Nel nostro centro effettuiamo i prelievi ematici anche a bambini di pochi mesi.

#### MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI BIOLOGICI:

**ESAME DELLE URINE COMPLETO:** il campione va raccolto con la metodica del "mitto intermedio" ovvero scartando il primo getto delle prime urine mattutine per poi raccogliere la rimanente minzione. È

preferibile utilizzare recipienti monouso acquistabili nelle farmacie o reperibili presso i nostri punti di accettazione

**URINOCOLTURA:** In questo caso è bene seguire alcuni accorgimenti fondamentali per non falsare l'esito dell'esame:

- Utilizzare assolutamente contenitori sterili del tipo reperibili in farmacia
- prima della raccolta lavarsi accuratamente le mani
- pulire i genitali esterni
- raccogliere le urine sempre con la modalità "mitto intermedio"
- fare la massima attenzione a non contaminare il campione biologico
- richiudere accuratamente il contenitore immediatamente dopo la raccolta.

#### **ANALISI DELLE URINE DELLE 24 ORE:**

Per eseguire una corretta raccolta delle urine delle 24 ore è necessario scartare le prime urine della prima minzione mattutina che rappresentano il tempo "zero", e raccogliere tutte le altre comprese quelle della prima minzione del secondo giorno, si avrà così un arco completo delle 24 ore. Per la raccolta è preferibile utilizzare il contenitore unico reperibile nelle farmacie.

N.B. Va consegnato tutto il volume delle urine raccolte.

Il contenitore per ovvie ragioni igieniche non può essere restituito. Il laboratorio stesso provvederà al suo smaltimento.

#### **RACCOLTA DELLE URINE NEI NEONATI:**

per la raccolta delle urine dei neonati è importante utilizzare l'apposito sacchetto sterile che è facilmente reperibile nelle farmacie.

N.B. Consegnare il campione appena possibile, qualora non fosse possibile è utile riporre lo stesso in un luogo fresco (circa 4 c°) e asciutto. Assolutamente non congelare il campione.

#### **SCOTCH-TEST (per la ricerca degli ossiuri)**

Utilizzare nastro adesivo trasparente tipo scotch della lunghezza di 5-6cm

Al mattino prima di defecare o urinare tamponare ripetutamente le pliche cutanee-mucose perianale con la superficie gommata di un nastro adesivo trasparente, appoggiato ad una spatola di legno; incollare la striscia su un vetrino e consegnarlo prima possibile.

N.B. Poiché la ricerca degli ossiuri si basa sulla refertazione di uova deposte solo dalle femmine del parassita che non tutti i giorni migrano per depositare le uova, è bene eseguire il test per tre volte a giorni alterni.

#### **FECI PER LA RICERCA DEL SANGUE OCCULTO:**

Utilizzare contenitori sterili di plastica con il tappo a vite.

Riporre nel contenitore circa 2 -3 grammi di feci (il volume di una noce)

È solitamente consigliato eseguire l'esame per tre giorni consecutivi per avere una certezza diagnostica maggiore.

N.B. Con le nuove metodiche di ricerca immunocromatografiche non è più necessario eseguire una dieta di preparazione propedeutica al test.

#### **LIQUIDO SEMINALE PER SPERMIOGRAMMA:**

Attenersi ad una astinenza da rapporti sessuali per un periodo compreso da tre a cinque giorni, raccogliere il campione di sperma in un contenitore monouso dopo aver accuratamente igienizzato i genitali esterni e consegnarlo al laboratorio assolutamente entro un'ora dalla raccolta, evitare che il campione subisca forti variazioni di temperatura e comunque mai sotto i 20 c°.



N.B. Per gli esami colturali non è necessaria l'astinenza dai rapporti sessuali.

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



Sotto controllo medico sospendere 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi. Non effettuare il prelievo

Sotto controllo medico sospendere 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi. Non effettuare il prelievo

Sotto controllo medico sospendere 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi. Non effettuare il prelievo

- TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA con e senza mezzo di contrasto:
  - TC Cranio – Seni paranasali
  - TC Collo
  - TC Colonna Vertebrale
  - TC Addome e Pelvi
  - TC delle Articolazioni
  - TC Torace
  - TC Total Body
  - Mammografia a bassa dose di radiazioni digitale diretta con Tomosintesi (3D)
- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE con e senza mezzo di contrasto:
  - RM Encefalo
  - RM Ipofisi
  - RM Art. Temporo – Mandibolari
  - RM Torace
  - RM Collo
  - RM Addome Pelvi
  - RM Arti Superiori ed Inferiori
  - RM delle Articolazioni
  - RM del Mediastino
  - RM Mammaria
  - RM Colonna Vertebrale
- MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA MOC DEXA
  - Colonna vertebrale regione lombare e femorale per valutare l'osteoporosi
  - Moc DEXA total-body per valutare la massa magra e la massa grassa.
- DIAGNOSTICA ECOGRAFICA
  - ECOGRAFIE INTERNISTICHE:

- Addominale
  - Epatica
  - Pancreatica
  - Prostatica
  - Prostatica Transrettale
  - Parotidea
  - Renale
  - Surrenale
  - Scrotale
  - Splenica
  - Superficiale (muscoli e/o tessuti molli)
  - Tiroidea
  - Vescicale
- ECOGRAFIA CARDIOLOGICA:
    - Ecocardiogramma mono e bidimensionale
    - Ecocolordoppler cardiaco
- ECOGRAFIA ANGIOLOGICA
    - Aorta addominale
    - Ecocolordoppler
- ECOGRAFIA GINECOLOGIA ED OSTETRICA:
    - Eco doppler pelvico
    - Eco flussimetria
    - Endovaginale
    - Flussimetria
    - Morfologica
    - Ostetrica
    - Pelvica
    - Plica nucale
    - Translucenza nucale

#### 5. ECOGRAFIA PEDIATRICA

- Anche
- Epatica
- Parotidea
- Pilorica
- Reni-vescicale
- Testicolare

#### **MEDICINA NUCLEARE**

- Visite Medico Nucleari
- Scintigrafia Cardiaca
- Scintigrafia Renale
- Scintigrafia Scheletrica
- Scintigrafia Tiroidea
- Ricerca del linfonodo sentinelle nel carcinoma mammario
- Scintigrafia con leucociti o emazie marcate

## **Cardiovascolare**

- AngioScintigrafia di primo passaggio (First pass)
- TomoScintigrafia (SPET) del miocardio di per fusione a riposo (Tc MIBI)
- TomoScintigrafia (SPET) del miocardio di per fusione dopo stimolo da stress farmacologico (Tc-MIBI)
- Scintigrafia miocardica di per fusione (TI 201) a riposo e dopo stimolo, stress farmacologico.

## **Tiroide e paratiroidi**

- Scintigrafia tiroidea di base o dopo prove farmacologiche
- Scintigrafia tiroidea con indicatore positivo
- Scintigrafia tiroidea con captazione o dopo prove farmacologiche
- Ricerca di metastasi dei tumori tiroidei
- Scintigrafia delle ghiandole salivari basale e dopo stimolo

## **Apparato osteoarticolare**

- Scintigrafia ossea total body
- Scintigrafia segmentaria dopo total body
- Scintigrafia ossea segmentaria
- Scintigrafia articolare segmentaria polifasica
- Scintigrafia articolare total body
- Scintigrafia segmentaria articolare

## **Apparato respiratorio**

- Scintigrafia polmonare perfusionale
- Scintigrafia polmonare ventilatoria
- Scintigrafia polmonare con indicatore positivi

## **Renale e studio dell'ipertensione**

- Scintigrafia renale
- Scintigrafia renale sequenziale
- Radionefrogramma
- Studio renale completo in clino ed in ortostatismo
- Studio renale completo con prove farmacologiche

## **Epatica e vie biliari – Splenica**

- Scintigrafia epatica
- Clearance epatocritica e kuppferiana
- Scintigrafia epatica con indicatori positivi
- Scintigrafia splenica
- Scintigrafia sequenziale epato-biliare
- Scintigrafia sequenziale epato-biliare dopo pasto grasso

## **CARDIOLOGIA e ANGIOLOGIA**

L'ampliamento della struttura ci ha permesso di dedicare un intero reparto alla sezione cardiologia e angiologia sempre più importanti dal punto di vista medico preventivo, si eseguono:

- Elettrocardiogramma
- Elettrocardiogramma da sforzo
- Elettrocardiogramma dinamico (holter delle 24 ore)
- Ecocardiogramma
- Ecocardiocolordoppler
- Ecocolor-doppler cardiaco
- Holter pressorio delle 24 ore
- Doppler-eco doppler-eco color doppler arterioso e venoso
  - Arti superiori
  - Arti inferiori
  - Penieno
  - Scrotale
  - Vasi epiaortici
  - Aorta addominale
  - Aorto-iliaco
  - Arterie renali
  - Tiroideo
  - Transuranico
- Sclerosanti

#### **CHIRURGIA GENERALE**

- Consulenze per chirurgia generale
- Visita senologica
- Agoaspirato mammario

#### **DERMATOLOGIA**

La cura della pelle non è soltanto un importante fattore estetico. Sicuramente la dermatologia oncologica rappresenta una delle pedine fondamentali della prevenzione:

- Video dermatoscopia per lo studio dei nei in epiluminescenza
- Visita specialistica
- Terapia e asportazione delle verruche
- Terapia dell'Alopecia
- Trattamento e terapia dell'Acne
- Escissione nevi, lipomi e cisti
- Diatermocoagulazione
- Infiltrazioni

#### **MALATTIE ENDOCRINE DEL RICAMBIO E DELLA NUTRIZIONE**

- Visita specialistica endocrinologica
- Visita specialistica diabetologica (diabete giovanile-Tipo II Insulino dipendente)
- Esami di laboratorio

#### **EMATOLOGIA**

- Visita specialistica

#### **OSTETRICIA E GINECOLOGIA**

- Visita specialistica ginecologica
- Pap-test
- Colposcopia
- Isterosalpingografia
- Studio della infertilità di coppia
- Prenatal Safe

## **MEDICINA SPORTIVA**

Visita specialistica

- Visita di idoneità all'attività sportiva sia amatoriale che agonistica

## **MEDICINA DEL LAVORO**

- Check-up aziendali in loco o presso la struttura

## **NEUROLOGIA**

- Visita specialistica
- Elettromiografia
- Elettroencefalografia

## **NEUROCHIRURGIA**

- Visita specialistica

## **OCULISTICA**

- Visita specialistica
- Visita ortottica
- Campo visivo
- Fondo oculare
- Studio del film lacrimale

## **ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**

- Visita specialistica
- Accertamenti radiografici
- Gessi

## **OTORINOLARINGOIATRIA**

- Visita specialistica
- Esame audiometrico
- Esame vestibolare
- Laringoscopia
- Rinoscopia
- Lavaggio auricolare
- Spremitura tonsillare
- Tampone faringeo

## **PEDIATRIA**

- Visita specialistica
- Ecografie pediatriche

## **PNEUMOLOGIA**

- Visita specialistica
- Emogasanalisi
- Spirometria

## **UROLOGIA**

- Visita specialistica

## **ALLERGOLOGIA**

- visita allergologica,
- patch test,
- prick test,

- prove allergiche,
- test a farmaci,
- vaccini,
- intolleranze alimentari.

#### **ANESTESIA**

- visita specialistica

#### **GASTROENTEROLOGIA**

- visita specialistica,
- breath test al lattosio, lattulosio, sorbitolo e glucosio, urea breath test,
- cura della stipsi,
- riabilitazione del pavimento pelvico,
- visita proctologica,
- gastroscopia,
- colonscopia.

#### **CHIRURGIA PLASTICA**

- visita specialistica,
- acido ialuronico,
- mesoterapia,
- peeling

#### **MEDICINA LEGALE**

- visita specialistica;

#### **ONCOLOGIA**

- visita specialistica

#### **CHIRURGIA TORACICA**

- visita specialistica

### **PREPARAZIONI**

- **Preparazione per l'ecografia della prostata-vescica-utero-ovaie:**

1 ora prima dell'esame bere 1 litro di acqua senza più urinare fino a completamento dell'esame.

- **Preparazione per l'ecografia transrettale:**

2 ore prima dell'esame eseguire un clistere già pronto acquistato in farmacia.

1 ora e mezza prima dell'esame deve aver finito di bere 1 litro di acqua non gassata oppure nella stessa quantità tè o camomilla e non deve più urinare

- **Ecotomografia addominale FEGATO-PANCREAS-RENI-MILZA:**

Nei due giorni precedenti a quello dell'esame SI PUO' MANGIARE CARNE, PESCE, FRUTTA SENZA SCORIE (NON FRULLATI).

Non si può mangiare pane, pasta, farinacei, latte, latticini, formaggi, uova, verdure, vino e bevande gasate. Negli stessi giorni assumere 2 compresse di NEO CARVI tre volte al dì dopo i pasti (2 cps a colazione, 2 cps a pranzo, 2 cps a cena).

Il giorno dell'esame presentarsi a digiuno.

- **Preparazione per clisma opaco a doppio contrasto:**

Sciogliere 4 buste di ISOCOLAN in 2 litri di acqua e bere la sera dopo cena.

Sciogliere 4 buste di ISOCOLAN in 2 litri di acqua e bere la mattina.

Il giorno prima dell'esame pranzo e cena leggera:

- semolino in brodo vegetale con poco olio

- carne magra 100 gr. alla griglia

- 1 succo di frutta

Il giorno dell'esame deve rimanere a digiuno

- **Preparazione per diretta ADDOME – RENI – UROGRAFIA:**

**Il giorno prima dell'esame:**

Se l'esame viene effettuato la mattina:

- La sera prima ore 18,00 15 gtt. di Guttalax.

- Ore 20.00 cena leggera senza verdure.

**Il giorno dell'esame:**

- A digiuno ed un'ora prima dell'esame effettuate un clistere di pulizia con 1 litro e mezzo di acqua tiepida con un cucchiaino di sale da cucina.

**Se l'esame viene effettuato il pomeriggio:**

- Ore 18,00 15 gtt. di Guttalax.

- Ore 11,00 pranzo leggero senza verdure su base liquida (brodo, the, succhi di frutta)

- Il pomeriggio un'ora prima dell'esame effettuare un clistere di pulizia con 1 litro e mezzo di acqua tiepida ed un cucchiaino di sale da cucina.

Per l'Urografia occorrono esami del sangue:

- Creatinina

- Azotemia

- **Esami da effettuare per TAC con mezzo di CONTRASTO:**

Azotemia, Creatinina, Protidemia, Protidogramma

Elettrocardiogramma e visita cardiologica per i pazienti oltre 65 anni

OSSERVARE UN DIGIUNO DI 6 ORE PRIMA DELLA TAC

- **Esami da effettuare per RMN con mezzo di CONTRASTO:**

Azotemia, Creatinina

OSSERVARE UN DIGIUNO DI 6 ORE PRIMA DELLA RMN

- **Isterosalpingografia:**

L'esame si esegue tra 8° e 9° giorno dell'inizio del ciclo

**PREPARAZIONE:**

Il giorno precedente all'esame si deve effettuare un prelievo per il dosaggio della BETA HCG e consegnarlo al laboratorio.

Assumere una compressa al mattino e una compressa la sera di "BASSADO 100 mg". Il giorno dell'esame, la mattina prendere una compressa di "BASSADO 100 mg". Tre ore prima dell'esame fare un clistere e due ore prima assumere 2 compresse o 2 supposte di Buscopan rimanere a digiuno.

- **Colonscopia virtuale:**

Dieta priva di scorie per tre giorni (no frutta, no verdure, no legumi, no prodotti integrali).

Se l'esame viene effettuato la mattina:

- effettuare la preparazione dalle ore 16 della sera precedente

Se l'esame viene effettuato il pomeriggio:

- effettuare la preparazione dalle ore 16 della sera precedente

Bere un prodotto "ISCOLAN 34G" nel seguente modo:

- diluire 1 bustina in ½ litro di acqua ed assumerla in ½ ora, ripetere la procedura per un totale di 6 bustine (3 ore).

#### **PER ESAMI CLINICI:**

- **Breath test al lattosio-sorbitolo-lattulosio-glucosio:**

La sera prima dell'esame si deve mangiare: riso con olio d'oliva, carne o pesce ai ferri, il tutto non oltre le 20.30. Il giorno dell'esame non si deve fumare.

- **Prove allergiche:**

Per una settimana non si possono prendere né antistaminici né cortisonici.

- **Test di intolleranza alimentare:**

Il prelievo va effettuato a digiuno, almeno 8-10 ore dal pasto serale. Sotto controllo medico sospendere 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi. Non effettuare il prelievo in caso di raffreddore, influenza o altre malattie infettive: riprendere un nuovo appuntamento non prima di 10-15 giorni (dalla guarigione della malattia).

#### **Urea breath test:**

L'esame deve essere eseguito con paziente a digiuno e che non abbia assunto bevande alcoliche da almeno 6 ore. Al fine di evitare risultati di falsa negatività deve essere sospeso da almeno 4 settimane l'uso di antibiotici, inibitori di pompa, sali di bismuto ed antisecretici.

- **Risonanza magnetica con mezzo di contrasto:**

Portare esami del sangue di azotemia e creatinina non antecedenti ai 3 mesi e presentarsi a digiuno da almeno sei ore.

- **Scintigrafia delle paratiroidi:**

Su un'unica impegnativa:

- Scintigrafia Tiroidea
- Scintigrafia Paratiroidea
- Visita specialistica medico nucleare

Portare gli esami precedenti, vecchie scintigrafie, analisi del sangue, ecografie, ecc...

- **Scintigrafia ossea:**

Su un'unica impegnativa:

#### **Scintigrafia ossea:**

- Scintigrafia ossea total body
- Visita specialistica medico nucleare

#### **Scintigrafia ossea segmentaria:**

- Scintigrafia ossea total body
- Visita specialistica medico nucleare

#### **Scintigrafia trifasica:**

- Scintigrafia articolare segmentaria polifasica
- Scintigrafia ossea total body
- Visita specialistica medico nucleare

L'esame si esegue in un'unica seduta, la durata è di circa 2 ore, non è necessario presentarsi a digiuno. Portare eventuali esami precedenti.



Il giorno dell'esame ed il successivo il paziente deve evitare il contatto con donne in gravidanza e bambini.

- **Scintigrafia renale:**

Su un'unica impegnativa:

- Scintigrafia renale
- Scintigrafia renale sequenziale
- Visita specialistica medico nucleare

Portare esami precedenti.

- **Tomoscintigrafia miocardica:**

Portare un'unica impegnativa con la seguente dicitura:

- Tomoscintigrafia miocardica di perfusione a riposo e dopo stimolo
- Angiocardio scintigrafia di primo passaggio
- Visita specialistica medico nucleare

Occorre portare ECG e visita cardiologica non più vecchia di 2 mesi.

Esami cardiologici o scintigrafie precedenti.

Se si stanno assumendo farmaci per il cuore occorre chiedere al proprio cardiologo o medico curante se i farmaci possono essere sospesi.

## **SERVIZIO DI INVIO TELEMATICO DEI REFERTI**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di ricevere gli esiti degli esami tramite email. Questo servizio, totalmente gratuito, è disponibile anche per i medici curanti che, dietro autorizzazione dei loro assistiti, possono ricevere i referti direttamente tramite mail.

### **Per i pazienti**

Per essere abilitati a ricevere il referto tramite email dovrete richiedere l'attivazione del servizio al momento dell'accettazione. L'addetto vi invierà una mail e consegnerà un documento contenente un codice da usare per la validazione del servizio. Il paziente per effettuare la validazione dovrà aprire la mail ricevuta ed inserire il codice di validazione, a questo punto il sistema richiederà di creare una password personale. Al ricevimento della mail contenente il referto in pdf, il paziente dovrà inserire la password precedentemente creata per poter aprire il documento.

### **Informazioni generali**

L'attivazione del servizio autorizza lo Studio Polispecialistico Nomentano ad inviare tramite email i risultati degli esami per poter essere visionati dal paziente/medico. Nel fare questo lo Studio Polispecialistico Nomentano utilizzerà i mezzi tecnici necessari a garantire la sicurezza dei dati sul proprio server e durante la transazione. Lo Studio Polispecialistico Nomentano non si assume comunque nessuna responsabilità per un uso improprio e illegale del servizio da parte di terzi.

### **Accoglienza e 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 dispone di più sale di attesa riservate ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli, la direzione ha installato in ogni sala di attesa un televisore che proietta informazioni sullo studio e programmi televisivi di intrattenimento. Inoltre, lungo i percorsi si trovano erogatori di acqua a disposizione degli utenti e sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente.

Nella sala di attesa del laboratorio analisi vi è un acquario con dei pesci molto belli. Il contatto con la natura riduce particolarmente lo stress, l'organizzazione pensa ai suoi pazienti, nelle persone a diretto contatto con un acquario, pressione e battito cardiaco si riducono, la nostra mente si rilassa guardando i movimenti dei pesci, aiutandoci a non pensare a niente e a calmarci, come se stessimo facendo meditazione. Inoltre più pesci sono presenti nell'acquario più i benefici saranno maggiori.

Durante l'erogazione dell'esame di risonanza magnetica il tecnico fa scegliere al paziente la musica da ascoltare in cuffia così da rendere il momento dell'esame più piacevole. In TAC, invece, lo schermo proietta un acquario che rilassa il paziente e lo mette a suo agio.

Per il rispetto dei requisiti di riservatezza, ogni paziente è munito di un numero di prenotazione che gli consentirà di accedere all'accettazione.

Lo studio effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno.

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 come da percorso dedicato selezionabile dal totem posto all'ingresso.

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

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 dal laboratorio, 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.

Il nostro centro ha l'obbligo di accogliere il cliente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

## 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). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

### TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore qualità	di	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard qualità	di	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Risposta reclamo	al	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg		Elaborazione annuale da parte del RGQ e Direzione SGQ	1 giorno
Indagini di soddisfazione	di	N. dei questionari raccolti su numero utenti	> al 10 %		Elaborazione annuale da parte del RGQ e Direzione	13% annuale

### ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità		Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	di	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	disponibili in tutte le accettazioni e sale di attesa
Organigramma		Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione		Customer Satisfaction SGQ	Organigramma affisso in bacheca
Identificazione operatori		Tutto il personale dello studio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	di	Customer Satisfaction SGQ	Gli operatori hanno tutti il cartellino identificativo

### COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità		Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard qualità	di	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Accettazione e prenotazioni pratiche amministrative	e	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni		Customer Satisfaction SGQ	<30' per il 90% delle accettazioni

**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	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	esiti positivi

**GESTIONE RISORSE UMANE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
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	11 corsi ottimo risultato

**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 5 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	2 Nessun fermo macchina sulle apparecchiature
Gestione acquisti - precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	0

## ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE

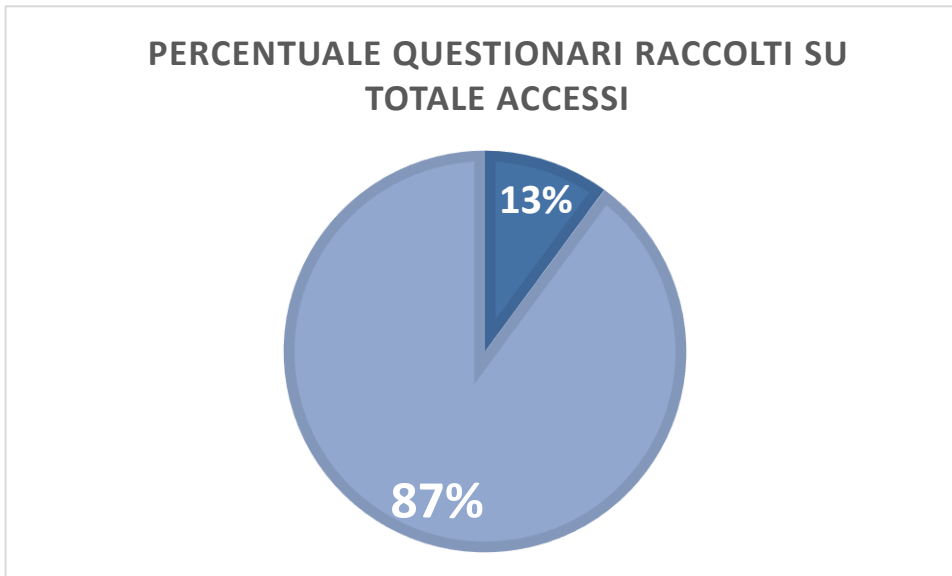
Riepilogo analisi questionari di soddisfazione utente raccolti nel 2023.

questionari compilati

13% 15322

totale accessi 2023 con SSN

117869



## PROFESSIONALITÀ E QUALITÀ DEL PERSONALE

Ottimo	100%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0

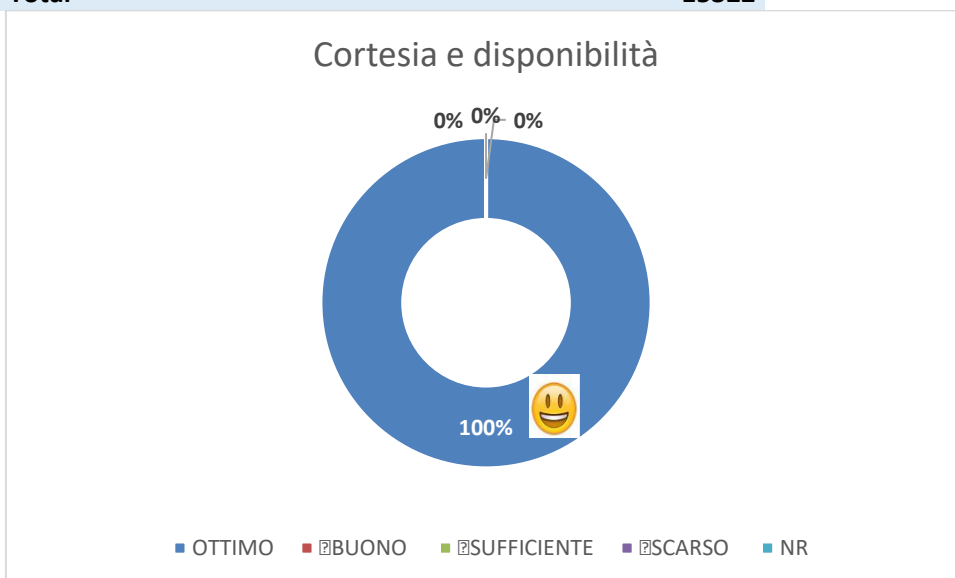
**Total** 15322



## CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Ottimo	100%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0%

**Total** 15322



## ASSISTENZA ALL'ACCETTAZIONE

Ottimo	100%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0%

**Total** 15322



## CHIAREZZA SERVIZI OFFERTI

Ottimo	100%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0%

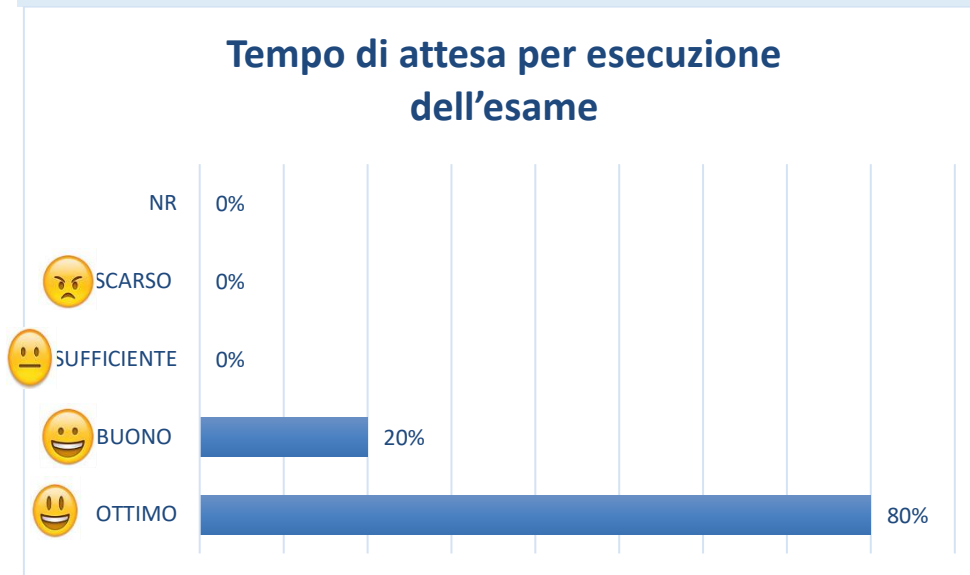
**Total** 15322



## TEMPO DI ATTESA PER ESECUZIONE ESAME

Ottimo	80%
Buono	20%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0%

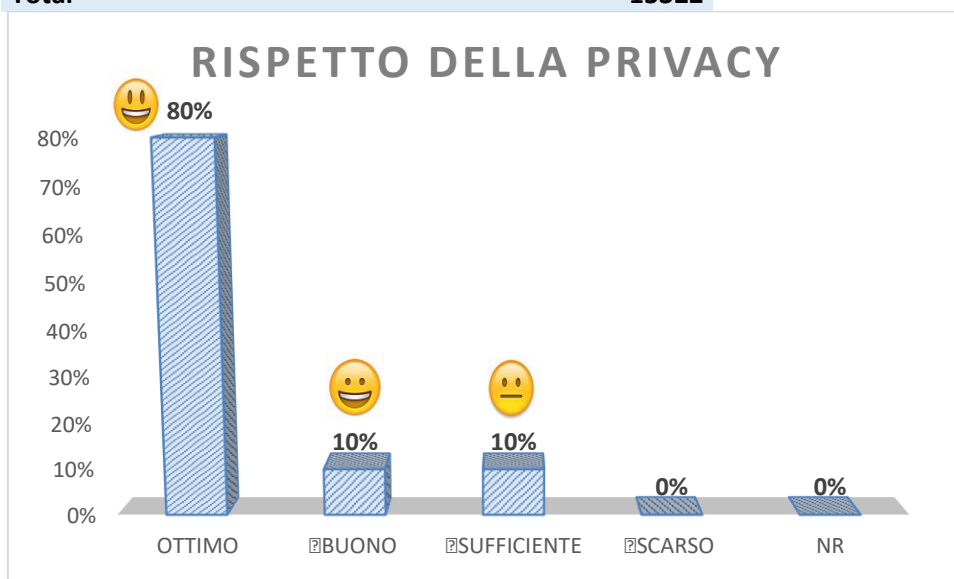
**Total** 15322



## RISPETTO DELLA PRIVACY

Ottimo	80%
Buono	10%
Sufficiente	10%
Scarso	0%
Non risponde	0%

**Total** 15322

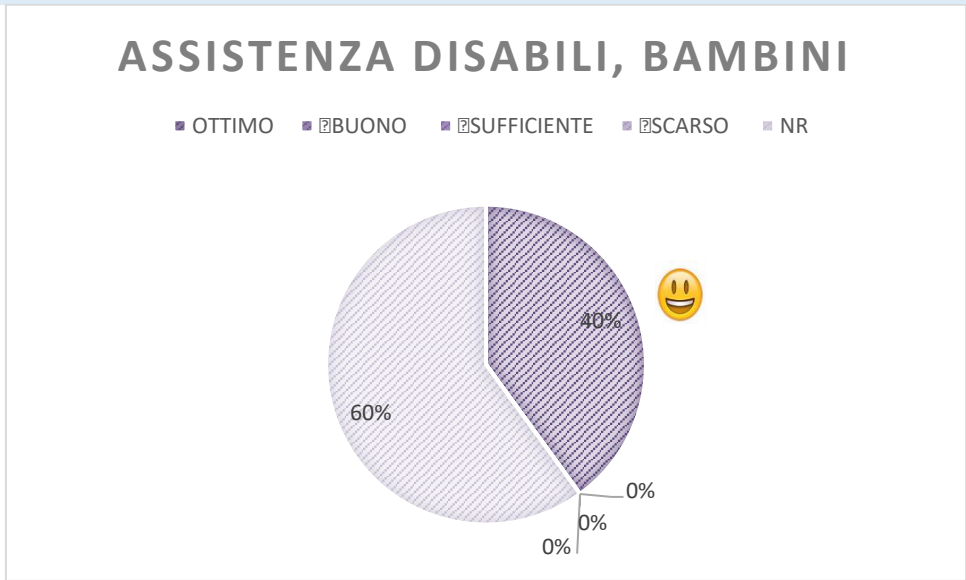


## ASSISTENZA DISABILI, BAMBINI



Ottimo	40%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0
Non risponde	60%

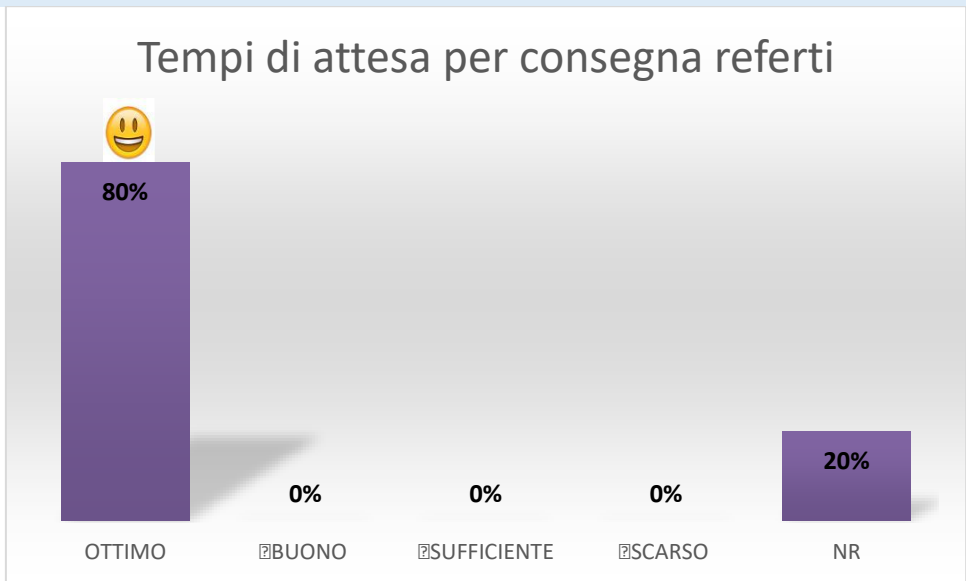
**Total** 15322



### TEMPI DI ATTESA PER CONSEGNA REFERTI

Ottimo	80%
Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	20%

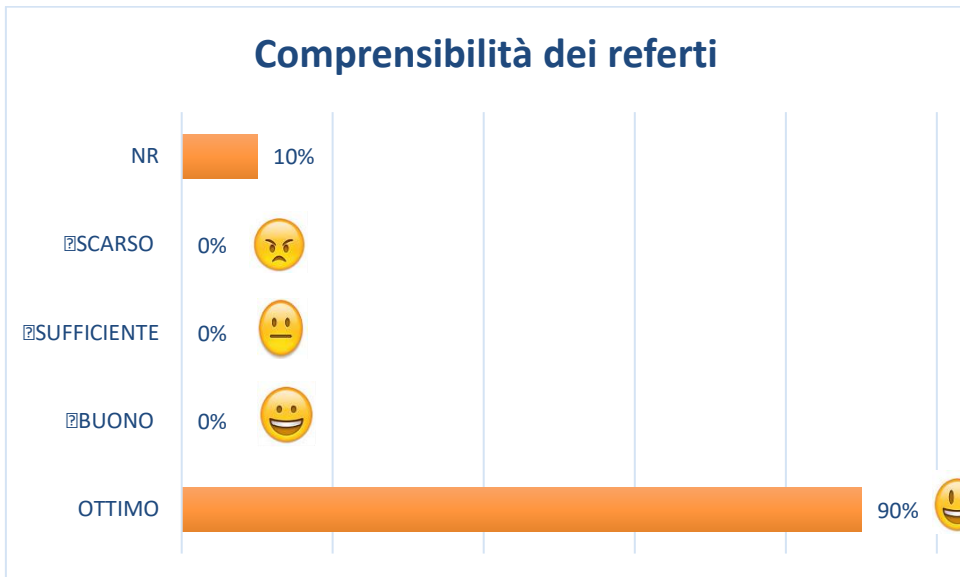
**Total** 15322



### COMPRESIBILITÀ DEI REFERTI

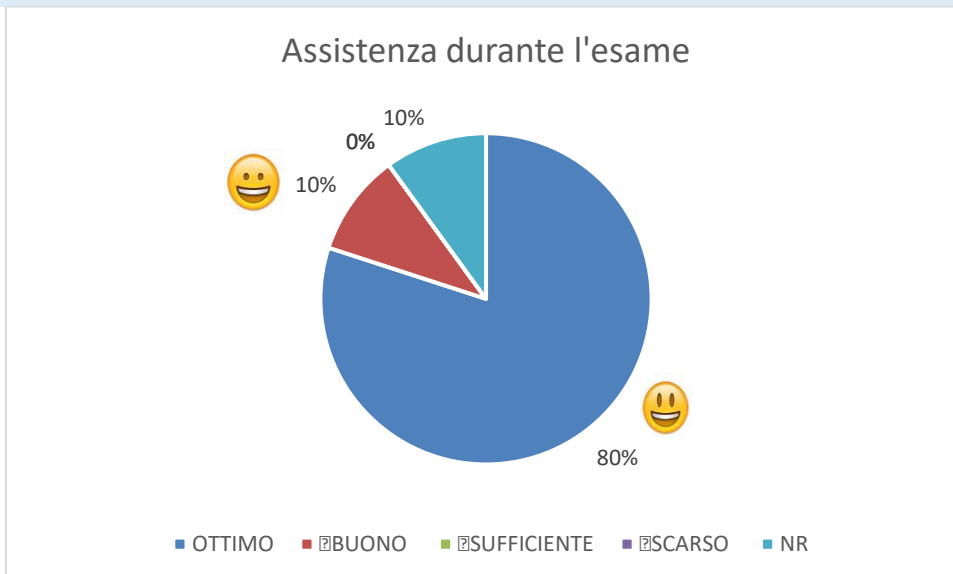
Ottimo	90%
--------	-----

Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	10%
<b>Total</b>	<b>15322</b>



## ASSISTENZA DURANTE L'ESAME

Ottimo	80%
Buono	10%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	10%
<b>Total</b>	<b>15322</b>

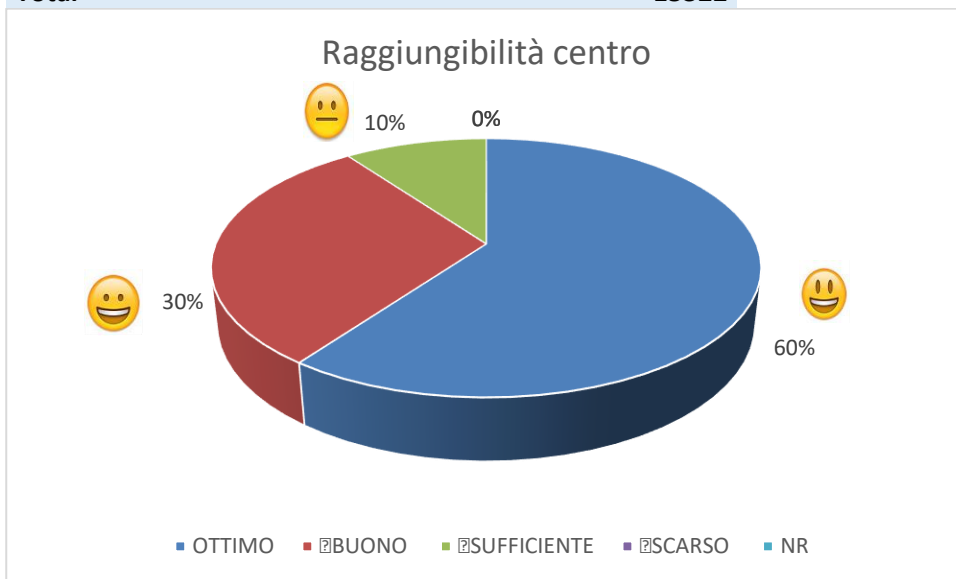


## RAGGIUNGIBILITÀ DEL CENTRO

Ottimo	60%
--------	-----

Buono	30%
Sufficiente	10%
Scarso	0%
Non risponde	0%

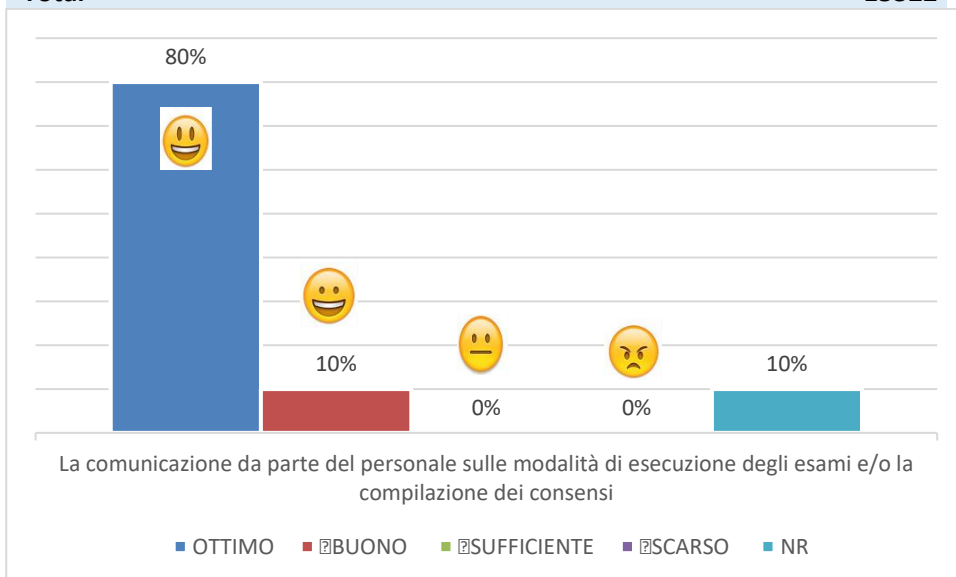
**Total 15322**



**LA COMUNICAZIONE DA PARTE DEL PERSONALE SULLE MODALITÀ DI ESECUZIONE DEGLI ESAMI E/O LA COMPILAZIONE DEI CONSENSI**

Ottimo	80%
Buono	10%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	10%

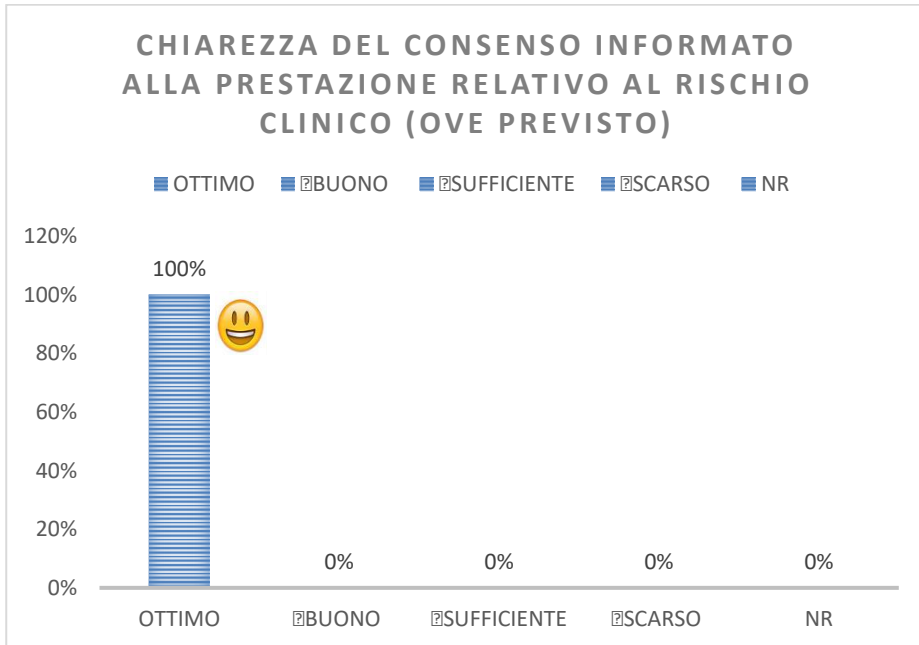
**Total 15322**



**CHIAREZZA DEL CONSENSO INFORMATO ALLA PRESTAZIONE RELATIVA AL RISCHIO CLINICO (OVE PREVISTO)**

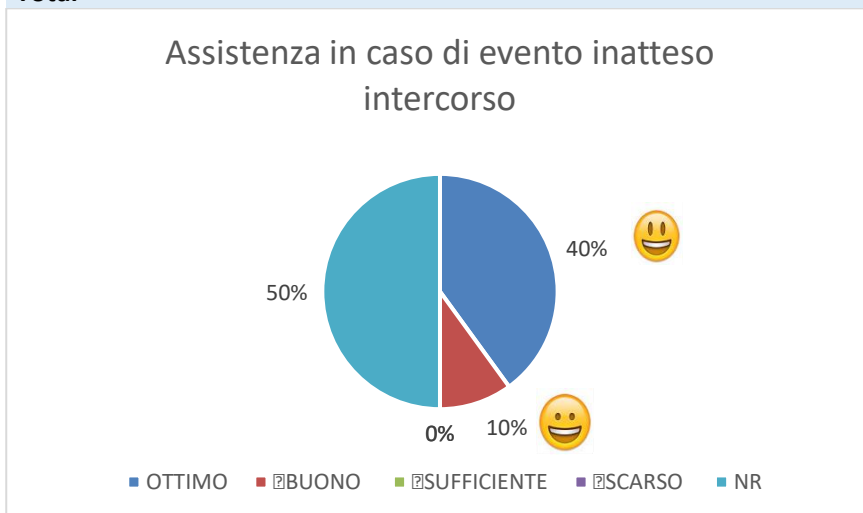
Ottimo	100%
--------	------

Buono	0%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	0%
<b>Total</b>	<b>15322</b>



### ASSISTENZA IN CASO DI EVENTO INATTESO INTERCORSO

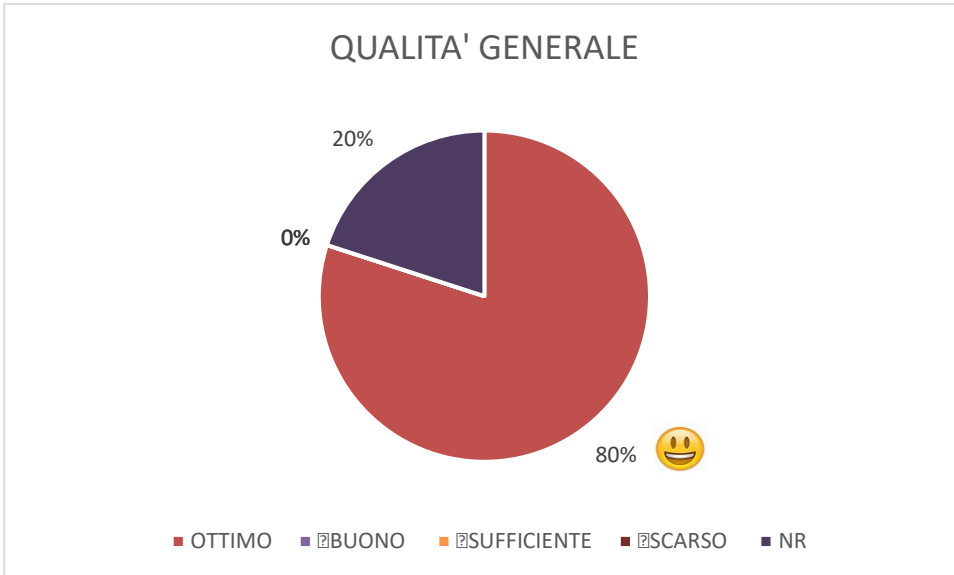
Ottimo	40%
Buono	10%
Sufficiente	0%
Scarso	0%
Non risponde	50%
<b>Total</b>	<b>15322</b>



### QUALITÀ GENERALE

Ottimo	80%
Buono	13%
Sufficiente	7%

Scarso	0%
Non risponde	0%
<b>Total</b>	<b>15322</b>



Lo Studio Polispecialistico Nomentano Srl ha raccolto un numero di questionari di soddisfazione pari al 13% del totale di accettazioni convenzionate (15322) avute nel 2023. Il 100 % dei questionari analizzati risultano avere un alto indice di gradimento, nessuna risposta ha avuto un giudizio negativo.

Nel corso del 2023 non ci sono stati reclami o disservizi da parte degli utenti.

