

PRESENTAZIONE

Questo opuscolo descrive l'attività e le procedure dello Studio Polispecialistico Nomentano S.r.l. Vuole essere uno strumento pratico rivolto ai cittadini utenti che vi troveranno informazioni utili.

Lo Studio Polispecialistico Nomentano S.r.l., opera sia in accreditamento con il SSR nel campo della Diagnostica di Laboratorio di base con settori specializzati in microbiologia, virologia e citologia, della Diagnostica per Immagini e della Medicina Nucleare ed è autorizzato per la Medicina Specialistica nelle seguenti branche:

Cardiologia, ostetricia e ginecologia, otorinolaringoiatria, malattie endocrine e del ricambio e della nutrizione, dermatologia, oculistica, ortopedia, urologia, pediatria, angiologia, medicina del lavoro, medicina sportiva, neurologia, neurochirurgia, ematologia, allergologia, anestesia, angiologia, chirurgia generale, chirurgia toracica, chirurgia plastica, gastroenterologia, medicina legale, oncologia, pneumologia.

Nel 2017 ha stipulato un contratto di rete di imprese denominata "SPN GROUP" divenendo Capofila/Mandataria della rete "SPN GROUP".

La struttura usufruisce di standard internazionali al fine di posizionarsi come punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali che tecnologici ed organizzativi, così da poter garantire al cliente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, coinvolgimento e comfort.

Per le prestazioni convenzionate con il SSR, gli utenti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket (se dovuto).

I responsabili della struttura sono: il Dott. Andrea Santoro (Amministratore Unico e Direttore Tecnico di Diagnostica per Immagini), Dott.ssa Giulietta Punzina (Direttore Tecnico di Laboratorio), il Dott. Luigi Santoro (Direttore Sanitario) e il Dott. Diego Pizzo (Direttore Tecnico di Medicina Nucleare). Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento, così come previsto

dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome.

TICKET

La richiesta medica deve essere compilata in tutte le sue parti. Ogni singola richiesta prevede un massimo di otto esami prescrivibili e un tetto di spesa di € 36.15, alle quali va sommata una quota fissa di €10.00 (DL 98/2011). Per i cittadini esenti non è previsto alcun contributo integrativo. Il corrispettivo degli esami non in convenzione va comunque pagato in regime privatistico.

Il SSR prevede categorie di esenzione ai sensi della Legge 724/94 e successive modifiche ed integrazioni. Gli aventi diritto possono usufruire delle prestazioni dietro presentazione di un documento di identità valido e della richiesta debitamente compilata dal medico di base, che accerterà la categoria di esenzione con l'apposizione del relativo codice (DR U0016 del 23.03.2011 in attuazione del DM 11.12.2009).

PREPARAZIONI

Alcuni esami richiedono preparazioni o diete particolari; al momento della prenotazione verranno consegnate le indicazioni scritte di quello che deve essere fatto dal paziente, con tutte le delucidazioni necessarie. In caso di prenotazione telefonica queste indicazioni possono essere inviate tramite mail, fax o whatsapp.

STANDARD DI QUALITÀ

Accoglienza

Il personale di segreteria è sempre presente e disponibile ad illustrare le necessarie informazioni sulla ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale del poliambulatorio.

L'attesa avviene in ambienti idonei, dotati di un numero sufficiente di posti a sedere. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche.

I locali, le attrezzature e i servizi igienici sono puliti e disinfettati ogni volta che ciò è

necessario per prevenire danni ai clienti e al personale

Sicurezza

L'uscita di sicurezza è indicata da apposita segnaletica. Vari estintori sono posizionati in diverse zone della struttura.

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs 81/2008 e successive integrazioni.

Diritto alla *privacy*

È garantita la tutela della *privacy* nel pieno rispetto del Reg. UE 2016/679.

Segnalazione dei clienti, reclami

Nel locale esiste una cassetta dove poter inserire eventuali reclami.

La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei clienti è una attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni. Per tutto l'orario di apertura del poliambulatorio è comunque presente almeno una persona responsabile delle relazioni con il pubblico che provvede a rimuovere, quando possibile, le disfunzioni segnalate ovvero a fare in modo che i reclami ricevano risposta dai responsabili.

Per approfondimenti è possibile consultare la carta dei servizi.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura 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"):

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.

Uguaglianza: si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti i clienti. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Attendibilità: al fine di monitorare la precisione e l'accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l'attendibilità dei risultati ottenuti, il poliambulatorio adotta adeguati Programma di controllo continuo di Qualità.

Continuità: il poliambulatorio si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

Aggiornamento: il poliambulatorio si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.

Diritto di Scelta: ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

Partecipazione: l'organizzazione al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le procedure adottate dalla Struttura.

LA STRUTTURA E I SUOI SERVIZI

Lo STUDIO POLISPECIALISTICO NOMETANO S.r.l. è situato in via Nomentana 550/552 00141 Roma. I mezzi pubblici disponibili per raggiungere la sede sono: 342 - 343 - 311 - 344 - 211 - 60 - 66 - 90.

Il poliambulatorio è aperto tutti i giorni.

Dal lunedì al venerdì ore 07,00 - 20,00

Sabato ore 07,00 - 13,00

Domenica ore 08,00 - 13,00

I prelievi si effettuano senza appuntamento: dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle 18 (dopo le ore 12 solo in forma privata), il sabato e la domenica dalle ore 07,00 alle ore 11,00.

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 caso di necessità e su richiesta del cliente i prelievi ed alcune radiografie possono essere effettuati a domicilio.



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.

È possibile ricevere gli esiti degli esami tramite email previa richiesta in accettazione. Questo servizio, totalmente gratuito, è disponibile anche per i medici curanti che, dietro autorizzazione dei loro assistiti, possono ricevere i referti direttamente tramite mail.



**STUDIO POLISPECIALISTICO
NOMETANO S.r.l.**

**Via Nomentana, 550/552
00141 Roma**

Tel. 06 86895611 (r.a.)

Fax 06 82001427

Info: info@studionomentano.it

C.F. 04935370587

P.I. 01328901002

Presentazione

Ticket

Preparazioni

Standard di qualità

La Struttura e i suoi servizi