



Studio  
Polispecialistico  
**Nomentano due**

Via Adolfo Celi, 60  
00139 Roma  
Tel. 06.87070440  
Whatsapp 3341517262  
P. IVA: 05419101000  
Sito Internet: studionomentano.it  
E-mail: info@studionomentano.it

# CARTA DEI SERVIZI

**Legale Rappresentante**  
Dott. Andrea Santoro

**Direttore Sanitario**  
Prof. Luigi Santoro

STUDIO POLISPECIALISTICO  
NOMENTANO DUE s.r.l.  
Via Adolfo Celi n. 60 - 00138 ROMA  
Partita IVA n° 05419101000  
Tel. 06.87070440 R.A.

*Prof. Luigi Santoro*  
O.M. Roma 39933  
C.F. SNTLGU50C27G707G

CS Ed. 2 Rev. 0 del 14.04.2021

**INDICE**

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**
- 4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**
- 5. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE**
- 6. LOGISTICA**
- 7. MODALITÀ DI ACCESSO DEL CLIENTE, PRENOTAZIONI E RITIRO REFERTI**
  - 7.1 Informazioni**
- 8. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 9. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**
- 10. VISION, MISSION ED OBIETTIVI**
- 11. PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**
- 12. STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE: VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**
- 13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**
- 14. NUMERI UTILI**
- 15. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI**

## **1. INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995 e dal Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".

Lo *Studio Polispecialistico Nomentano due s.r.l.* si propone di presentarla alla Sua cortese attenzione, auspicandone l'utilizzo e l'azione di controllo e verifica. La Carta dei Servizi contiene:

- l'individuazione di una serie di principi fondamentali a cui si ispira la politica aziendale dell'organizzazione;
- una spiegazione dettagliata dei servizi erogati e delle modalità cui accedervi, per rendere più comprensibili ed accessibili i servizi e più garantiti i diritti;
- l'assunzione di impegni sulla qualità del servizio e l'adozione di standard di qualità generali e specifici;
- l'identificazione degli strumenti di verifica per il controllo dell'attuazione degli standard stessi e la modalità di comunicazione dei risultati al cittadino.

La Carta dei Servizi, infatti, non è solo una forma di impegno verso i cittadini-utenti, ma anche un potente strumento di gestione interna per la valutazione della qualità dei servizi, in perfetta integrazione con il Sistema di Gestione per la Qualità.

La invitiamo a comunicarci i Suoi suggerimenti e le Sue opinioni attraverso la compilazione del questionario che trova in accettazione, permettendoci così di migliorare. Ringraziandola sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni Suo chiarimento.

**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 e della Normativa di riferimento.**

***Non si dimentichi di visitare il nostro sito <http://www.studionomentano.it>***

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei servizi sono:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015, par.8.2: Requisiti per i prodotti e i servizi
- DPCM del 27/01/1994 “Principi fondamentali dell’erogazione dei servizi” - G.U. n° 43 del 22/02/94
- D.L. 517/93 “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”
- Carta di Lubiana sulla riforma dei sistemi sanitari- Organizzazione Mondiale della Sanità- conferenza sulle riforme sanitarie in Europa – Lubiana 17-20 giugno 1996
- D.L. n° 163 del 12/05/95; legge n° 273 del 11/07/95 “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” D.L. n° 163 del 12/05/95; legge n° 273 del 11/07/95
- D.P.C.M. del 19/05/95 “Schema riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” - “Attuazione della carta dei servizi nel SSN” linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della G.U. n°108 del 31/08/95
- “Adozione della carta dei servizi sanitari” circolare del Ministero della Sanità prot. N°100/SCPS/21.12833 del 30/09/95.

## **3. PRESENTAZIONE DELL’ AZIENDA**

Presso lo *Studio Polispecialistico Nomentano due S.r.l.* si effettuano prestazioni mediche specialistiche ambulatoriali, diagnostiche e chirurgiche, in regime privatistico su appuntamento, assicurando una qualità eccellente delle prestazioni grazie alla professionalità dei suoi medici e all’alto livello tecnologico delle apparecchiature terapeutiche e diagnostiche, con soluzioni personalizzate sulla base del particolare quadro clinico.

Lo Studio Polispecialistico Nomentano due opera stabilmente nel settore sanitario da più di 30 anni dedicandosi principalmente all’erogazione di servizi sanitari relativi alla diagnostica di laboratorio, per immagini, specialistica e alla chirurgia ambulatoriale ed è autorizzato all’esercizio con Determinazione regionale N. 05586 del 08/05/2015 e autorizzazione all’ampliamento funzionale N. G14714 del 30/11/2015.

Il principio di autorizzazione, fondato sulla verifica dell’idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura

che si è posta come obiettivo di primaria importanza, la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

#### **4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura sita in via Adolfo Celi 60 si sviluppa su una superficie di circa 700 m<sup>2</sup> distribuiti tutti a livello stradale senza alcuna barriera architettonica. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono: undici studi medici, una zona radiologia, una zona accoglienza con desk accettazione, una sala di attesa, un servizio igienico per utenti/disabili e uno per il personale. È predisposta per un picco massimo di 12 persone.

#### **5. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E PRESTAZIONI EROGATE**

Il poliambulatorio non è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale ed opera quindi, dal punto di vista economico e normativo, in regime di libera medicina privata per tutti i servizi che fornisce. *Lo Studio Polispecialistico Nomentano due S.r.l.* opera in un ambiente adeguato ed autorizzato in cui vengono erogate le seguenti prestazioni:

##### **Medicina di Laboratorio**

- Chimica clinica
- Batteriologia
- Ematologia e Coagulazione (vengono eseguiti tutti dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formula leucocitaria e lo studio della coagulazione del sangue)
- Immunoenzimatica (vengono eseguiti i test delle malattie infettive, ormonali e markers, ricerca di anticorpi)

##### **Medicina specialistica**

- Agopuntura
- Allergologia
- Angiologia
- Broncopneumologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia - Diabetologia - Dietologia



- Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
- Ginecologia ed Ostetricia
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina Legale
- Neurologia
- Nefrologia
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Reumatologia
- Urologia
- Consulenza Anestesiologica
- Consulenza Chirurgia Toracica
- Consulenza Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Consulenza Chirurgia Generale
- Consulenza Neurochirurgia

#### **Diagnostica per immagini e strumentale**

- Radiologia tradizionale digitale
- Radiologia dentale Conebeam
- Mammografia
- M.O.C.
- Ecografia
- Risonanza magnetica aperta total body ad alta definizione

#### **Fisiokinesiterapia**

- Ginnastica funzionale
- Trattamento osteopatico
- Valutazione funzionale globale
- Valutazione funzionale segmentale

- Valutazione protesica
- Esercizi posturali individuali
- Training deambulatory e del passo
- Massoterapia distrettuale
- Massaggio connettivale
- Kinesiterapia passiva, assistita, attiva, contro resistenza
- Kinesiotaping
- Riabilitazione post operatoria e traumatica
- Mobilizzazioni articolari
- Drenaggio linfatico manuale
- Idrokinesiterapia
- Valutazione manuale di funzione muscolare segmentaria
- Valutazione manuale di funzione muscolare generale
- Valutazione posturale, test posturografico
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave strumentale semplice
- Rieducazione motoria individuale segmentale strumentale complessa
- Rieducazione motoria individuale segmentale strumentale semplice
- Mobilizzazioni vertebrali

#### **Terapie fisiche e strumentali**

- Ultrasuoni a massaggio
- Ultrasuoni a immersione
- Laserterapia
- Magnetoterapia segmentale
- Ionoforesi
- Tens
- Tecarterapia
- Infrarossi
- Ipertermia
- Crioterapia
- Onde d'urto

### **Chirurgia ambulatoriale in attesa di autorizzazione**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano due s.r.l. eroga prestazioni di chirurgia ambulatoriale che completano il percorso specialistico.

Gli specialisti che eseguono consulenze possono usufruire della sala operatoria del Centro per svolgere attività di chirurgia ambulatoriale. Nel rispetto delle normative vigenti, ogni specialista ha a disposizione le migliori tecnologie in ambito medico per poter operare e poter dare la migliore risposta al problema del paziente. A seguito di autorizzazione da parte della Regione Lazio verranno espletate dal Centro tutte le attività previste dal DCA 35 /2019 per la Tipologia PC2.

La responsabilità clinica generale del poliambulatorio è del Direttore Sanitario **Prof. Luigi Santoro** iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di ROMA - con numero 39933.

Tutti gli operatori sono tenuti a svolgere con alta professionalità e senso di servizio gli incarichi a loro affidati.

### **6. LOGISTICA**

La struttura sita in Roma in Via Adolfo Celi, 60, nella moderna zona di Porta di Roma a pochi passi dal centro commerciale, è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che privati.



#### **Mezzi Pubblici:**

Linee Bus:

Fermata Bene-Celi (38, 80 B, 341, 435)

Fermata Bene-Maggio (38 80B, 341)

#### **Mezzi Privati:**

dal centro storico o G.R.A. (uscita Bufalotta a circa 400 m)



## **7. MODALITÀ DI ACCESSO DEL CLIENTE, PRENOTAZIONI E RITIRO REFERTI**

### **7.1 Informazioni**

Nella hall di ingresso è presente un punto di informazione/reception presso il quale è possibile avere informazioni riguardanti la struttura, le modalità di accesso, e altro. Presso il punto di informazioni è possibile consultare la Carta dei Servizi.

Per le prenotazioni, anche telefoniche, inerenti, visite mediche e prestazioni diagnostiche ambulatoriali è disponibile un servizio di centralino, segreteria e amministrazione i cui recapiti sono i seguenti:

**Servizio informazioni:** *Tel. 06.6570951 - Fax 06.31077587*

**E-Mail:** [info@studionomentano.it](mailto:info@studionomentano.it)

**Sito internet:** [www.studionomentano.it](http://www.studionomentano.it)

**Apertura al pubblico:** *dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 20.00, il sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00, la domenica dalle ore 8.00 alle ore 13.00*

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

**Orario per i prelievi:** dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 11.00 e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.00.

**Ritiro referti:** dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 19.00; il sabato dalle 11.00 alle 13.00.

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

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

Il personale è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

## **8. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Per ciò che concerne i principi ispiratori, lo Studio Polispecialistico Nomentano due 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"):

▪ ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

▪ ***Imparzialità***

Il poliambulatorio assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia. Gli operatori sono tenuti ad un comportamento obiettivo ed imparziale verso i pazienti.

▪ ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

▪ ***Diritto di scelta***

Il poliambulatorio assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico.

Il paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai sanitari.

▪ ***Partecipazione***

Il poliambulatorio garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami. L'utente può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono analizzati periodicamente.

▪ ***Efficienza ed efficacia***

Il poliambulatorio 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 raggiungimento di sempre migliori condizioni di salute deve essere perseguito con un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei pazienti.

▪ ***Formazione continua***

La struttura attiva una **formazione continua** ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le nostre offerte di servizi e prestazioni.

▪ ***Tutela dei soggetti "fragili"***

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del Poliambulatorio si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza

pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il “soggetto fragile” senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l’accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi “soggetti fragili” presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall’ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

▪ **Informazione**

Lo Studio Polispecialistico attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato in modo che il paziente possa esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.

**9. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

*Lo Studio Polispecialistico Nomentano due S.r.l.* si ispira al Sistema di Gestione Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

I nostri capisaldi sono:

- l’attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio;
- l’identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).
- il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione, che conduce alla continua ricerca per l’acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell’organizzazione e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.
- la scelta di fornitori che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l’elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

## **10. VISION, MISSION ED OBIETTIVI**

### **LA VISIONE**

La nostra strategia è fare dello Studio Polispecialistico Nomentano due un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di visite specialistiche, esami di laboratorio e diagnostica per immagini, fisiokinesiterapia e chirurgia ambulatoriale.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni cliniche e diagnostiche;
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo il maggior numero di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva;
- eccellere nell'erogazione dei servizi;
- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane.

### **LA MISSIONE**

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

➤ **Prestazioni Tecnico Professionali**

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato

➤ **Prestazioni di Servizio all'utente**

Migliorare nelle prestazioni erogate la qualità percepita dall'utenza

➤ **Risorse Tecnologiche**

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni

➤ **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento e miglioramento delle competenze del personale per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Nell'intento di proporre servizi e prestazioni sempre aggiornati, fa riferimento a protocolli diagnostici e terapeutici approvati dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali e all'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Per ciò che concerne la missione, lo Studio Polispecialistico:

1. Crede nella centralità della persona e per questo promuove la cultura del rispetto e dell'ascolto e investe nella lettura, nella comprensione e nell'interpretazione dei suoi bisogni di salute;

2. Fornisce il suo contributo alla creazione di condizioni di equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi;
3. Fa leva sulla componente etica del suo agire quotidiano ispirato a principi di trasparenza, di visibilità dell'azione aziendale e di gestione efficace ed efficiente delle risorse;
4. Si impegna nella presa in carico dei suoi utenti progettando risposte che si avvalgono di tutto il sistema sanitario con particolare riferimento a quanto presente sul territorio;
5. Promuove la costruzione di una rete di alleanze con gli attori sociali, pubblici e privati, perché dalle sinergie possano scaturire soluzioni unitarie;
6. Favorisce l'orientamento alla specializzazione come fattore indiscusso ed insostituibile di qualità dei servizi erogati;
7. Favorisce il miglioramento continuo che mira all'eccellenza dei percorsi assistenziali anche attraverso la costruzione delle garanzie professionali, organizzative e di accessibilità che infondono affidabilità e senso di sicurezza;
8. Favorisce l'innovazione tecnologica e il progresso scientifico;
9. Investe nello sviluppo, motivazione, valorizzazione dei dipendenti che dimostrano carattere, impegno, dedizione, spirito di squadra e senso d'appartenenza gratificando con crescita professionale e altri riconoscimenti basati su risultati e performance;
10. Punta sulla "riconoscibilità" dei propri orientamenti e risultati da parte di coloro che accedono alle nostre strutture così come da parte dei soggetti terzi.

## **GLI OBIETTIVI**

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Riesame della Direzione. La Qualità è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, ispirandosi alla norma UNI EN ISO 9001:2015, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere, di creare le condizioni perché utenti pazienti attuino scelte responsabili per la tutela della salute e

 Studio Polispecialistico <b>Nomentano due</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	CS Ed. 2 del 14.04.2021 Rev.0 del 14.04.2021
---	--------------------------	--

la prevenzione delle malattie, enfatizzando le caratteristiche di unicità che rendono ogni cliente-utente diverso dall'altro.

Lo Studio Polispecialistico si pone come obiettivi da perseguire e raggiungere nel prossimo triennio:

- ◆ Il rinnovamento strutturale e tecnologico continuo e il costante adeguamento della struttura produttiva attraverso la revisione e l'aggiornamento dell'offerta dei servizi, per ottenere livelli più elevati di efficienza e di efficacia terapeutica.
- ◆ L'individuazione di progetti che concretizzino le scelte strategiche aziendali, fondando il cambiamento sull'attiva partecipazione dei professionisti.
- ◆ Il miglioramento continuo dei livelli di qualità, focalizzando il percorso assistenziale sempre più sul paziente e sempre meno sulla configurazione storica dei servizi.
- ◆ La revisione dell'organizzazione interna al fine di un utilizzo completo, flessibile ed integrato delle risorse;
- ◆ L'individuazione di nuovi standard di qualità

### **Organigramma aziendale**

Vedi allegato.

## ***11. PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI***

### ***Accettazione***

Presso il poliambulatorio è attiva la Segreteria che ha il compito di ricevere le richieste di Visite Specialistiche, prestazioni di diagnostica di laboratorio, diagnostica per immagini, fisioterapia, chirurgia ambulatoriale da parte della clientela (Tel. 06 87070440; Whatsapp 3341517262 - orario lun-ven 7:00 -20:00, sab 7:00 – 13:00; dom 8:00 - 13:00) di annotare gli appuntamenti relativi, di curare, i flussi dei Pazienti e di procedere all'incasso delle prestazioni erogate agli stessi. La prenotazione della prestazione può avvenire per telefono o personalmente presso la Segreteria/Accettazione. Le segretarie forniscono all'utente Informazioni ed istruzioni sulla modalità di preparazione per particolari tipologie di prestazioni.

All'arrivo dell'utente nel Poliambulatorio il giorno fissato per l'appuntamento, nel caso di primo accesso, vengono inseriti dalle segretarie i dati identificativi dell'utente nel programma gestionale Equipe, e acquisito il consenso per il trattamento dei dati ai fini della privacy.

Per tutti gli utenti, al loro arrivo la segretaria verifica la data e l'orario dell'appuntamento, emette la fattura per il pagamento contestuale della prestazione e fa accomodare l'utente in sala d'attesa.

Per quanto riguarda le prestazioni del laboratorio analisi il paziente può recarsi, senza appuntamento tutte le mattine, dalle ore 7.00 alle ore 11:00 dal lunedì al sabato e dalle 8.00 alle 11.00 la domenica presso il poliambulatorio.

### ***Esecuzione della prestazione***

Il giorno della visita il Cliente/Paziente si reca presso l'accettazione, prende visione della informativa sulla privacy e sottoscrive il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo il D.lgs. 196/03 e s.m.i., e Reg. UE 679/2016, paga la fattura e si accomoda presso la sala d'attesa, dove attende di essere chiamato dal Medico Specialista per effettuare la visita o l'esame strumentale richiesto.

Durante la visita, lo Specialista intervista il Paziente, effettua un'anamnesi ed un esame obiettivo utilizzando, eventualmente, la strumentazione necessaria (es. ecografie, elettrocardiogrammi), controlla i risultati ottenuti, ne informa il Paziente ed effettua la refertazione. A seconda delle specializzazioni i Medici rilasciano al Paziente referti e/o prescrizioni.

### ***Refertazione***

I referti sono compilati dal Medico specialista che esegue la visita e/o gli esami strumentali.

Questi vengono redatti subito dopo la visita o comunque entro massimo due giorni lavorativi per RX, tre giorni per risonanza magnetica e TAC, (salvo casi di urgenza) dalla data di esecuzione della stessa e verrà comunicato al paziente dal personale di segreteria.

Le risposte di chimica clinica si consegnano dopo due giorni lavorativi.

Se c'è urgenza si possono ritirare lo stesso giorno del prelievo dopo le ore 16.00.

I marcatori cardiaci CKMB, Mioglobina, Troponina, si ritirano in giornata.

I tempi di protrombina, gli emocromi, le BHCG, sono pronti lo stesso giorno della consegna del campione o del prelievo, all'orario indicato al momento dell'accettazione.

Gli esami ormonali, i marker tumorali e delle epatiti si ritirano in media dopo 3 giorni.

I rast si ritirano in media dopo 5 giorni.

FT3, FT4, TSH si ritirano dopo 2 giorni.

Gli esami colturali si ritirano in media dopo 3 giorni, i parassitologici dopo 3.

Gli esami urgenti possono essere consegnati entro le 24 ore.

I referti sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy.

I referti possono essere ritirati direttamente dal paziente o da un delegato autorizzato presso la segreteria dello Studio dove gli verranno consegnati dal personale in busta chiusa, dietro presentazione della ricevuta di pagamento, oppure possono essere inviati via e-mail, prestando il consenso all'invio per posta elettronica, indicandolo nel modulo relativo al trattamento dei dati personali.

**Refertazione on line:** L'organizzazione dà la possibilità all'utente di scaricare il referto direttamente dal link che viene inviato all'indirizzo e-mail comunicato in fase di accettazione. Il paziente può scaricare il referto dal giorno indicato al momento dell'accettazione, accedendo al link trasmesso tramite mail inserendo il codice di attivazione rilasciato all'utente in fase di accettazione. I referti di esami quali HIV e genetica medica non possono essere inseriti on line ma ritirati solo personalmente dal diretto interessato.

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 autorizzato, ad eccezione dei referti per HIV e genetica medica 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 D. Lgs 196/2003 e Reg. UE 679/2016 per la tutela della privacy.

In caso di delega, il delegato al momento del ritiro dovrà esibire i seguenti documenti:

- a) delega scritta;
- b) fotocopia del documento di identità con firma in originale del titolare del referto;
- c) documento d'identità del delegato.

### ***Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami***

Il Decreto Legislativo n° 196/2003 e il Reg.UE 679/2016 prevedono la tutela dei dati personali e l'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo i decreti indicati, tale trattamento sarà



improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto dei decreti, la Direzione ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di chiusure ermetiche.

L'informativa viene somministrata al paziente al momento dell'inserimento dei suoi dati personali e contestualmente ne viene recepito il consenso all'utilizzo.

### ***Modalità di pulizia e sanificazione Locali e Apparecchiature***

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate giornalmente dal personale interno qualificato.

Viene effettuata ad ogni cambio paziente dal Sanitario un rinnovo dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso e la disinfezione dello strumentario utilizzato.

### ***Pagamento delle prestazioni***

I pagamenti possono avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carte di Credito, Assegni, click pay on line.

Il personale di accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

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

Il Poliambulatorio, per agevolare i propri pazienti, ha in atto varie convenzioni con assicurazioni, come di seguito riportate, per le quali il personale di segreteria fornirà tutte le informazioni necessarie:

- PROGESA FOR ALL;
- AON;
- ASSIRETE;
- BLUE ASSISTANCE;
- CASPIE;
- COOPERAZIONE SALUTE;
- COOP SALUTE;
- FASDAC;
- FASI;
- GENERALI;

- IPAZIA;
- MAPFREE;
- MY RETE;
- NET INSURANCE;
- POSTE PROTEZIONE;
- PREVIMEDICAL;
- UNISALUTE.

Le modalità di pagamento variano in base al tipo di polizza stipulata.

Il paziente per poter usufruire della convenzione deve presentare, al momento i seguenti documenti, preavvisando la propria compagnia assicurativa.

- Documento di identità personale;
- Codice fiscale;
- Tesserino dell'assicurazione o numero della polizza.

## **12. STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE:**

### **VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano due S.r.l. verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo presente in accettazione del poliambulatorio.

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Le segnalazioni possono effettuarsi verbalmente o in forma scritta presso l'accettazione. Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'accettazione. Tale questionario può essere compilato anche in forma anonima; se sottoscritto dal compilatore, viene trattato con la massima riservatezza (secondo la normativa sulla Tutela della Privacy Regolamento UE 2016/679).

Il personale preposto è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari.

La direzione provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, la Direzione predisporrà l'attività

istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

### **Controllo e miglioramento della qualità**

La Direzione, verifica periodicamente i propri livelli di qualità dell'assistenza. La qualità tecnico-professionale viene monitorata da un sistema di indicatori.

Le attività di controllo e verifica coinvolgono tutte le aree aziendali e consistono in:

- ❖ Verifica e miglioramento della soddisfazione dell'utente;
- ❖ Controllo della sicurezza e dell'affidabilità delle risorse tecnologiche in uso;
- ❖ Controllo e miglioramento dell'efficacia dei processi di diagnosi;
- ❖ Controllo della corretta esecuzione delle attività di indagine e diagnostica, che costituisce presupposto essenziale per la validità miglioramento dei modi e dei tempi delle prestazioni.

Annualmente vengono analizzati i risultati conseguiti dallo Studio ed elaborati i piani di miglioramento per la qualità, coerenti con la politica e con il principio del miglioramento continuo.

## **13. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE**

### **DIRITTI**

1. La persona che accede ai servizi dello Studio Polispecialistico ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.
2. La persona che accede ai servizi ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.
3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori dello Studio Polispecialistico Nomentano due con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).
4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.
5. Lo Studio Polispecialistico eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto, nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.
6. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori.

7. Il Poliambulatorio assicura la parità di trattamento a tutti secondo criteri di obiettività e giustizia.

8. La persona che accede ai servizi ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informata sull'esito degli stessi.

9. Analogamente, ha il diritto riformulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

#### **DOVERI**

L'utente quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria. Questi presupposti sono indispensabili per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempi e risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

#### **14. 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 Direttore Sanitario viene assicurato l'intervento dei servizi sociali di cui sono a disposizione i numeri telefonici.

**NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO**

**SOCCORSO**

S. ANDREA (Grottarossa) Tel: 06.33771  
 BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591  
 FATEBENEFRAPELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371  
 GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151  
 POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971  
 S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701  
 S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351  
 Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

**ALTRI NUMERI DI TELEFONO**

**Emergenza sanitaria:** Tel. 118  
**Polizia di Stato:** Tel. 113  
**Carabinieri:** Tel. 112  
**Vigili del fuoco:** Tel. 115  
**Croce Rossa Italiana:** Tel. 06 47591  
**Centro Antiveleeni:** Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000 - Policlinico Gemelli 06 3054343

**15. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI**

Lo Studio Polispecialistico Nomentano due S.r.l. 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 (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 di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione da parte del RGQ e Direzione SGQ



Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti	≥ al 50 %	Elaborazione da parte del RGQ e Direzione SGQ
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione	Valutazione da parte di RGQ e Direzione SGQ

#### ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Carta dei Servizi	Presenza di una Carta dei Servizi visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale dell'Ambulatorio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

#### TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO REFERTI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Consegna referti	Consegna referti Radiografici	Entro 3 gg lavorativi (salvo urgenze)	Customer Satisfaction SGQ
Consegna referti	Consegna referti esami strumentali	Consegna immediata o entro 3 gg lavorativi	Customer Satisfaction SGQ
Soddisfazione nella tempistica di consegna referti	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo:  <10%	Customer Satisfaction SGQ

#### COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

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

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Consenso Informato	Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto	Consensi Informati per trattamenti diagnostici/ terapeutici	Customer Satisfaction SGQ
Listino prestazioni	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

**CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione

**GESTIONE RISORSE UMANE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20 h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

**EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	< 2	Registro NC
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Registro NC

**CUSTOMER SATISFACTION – LA QUALITÀ PERCEPITA DAI PAZIENTI / UTENTI**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Cortesia dell'interlocutore	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Customer Satisfaction SGQ
Informazioni ricevute da operatori e centralino	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Customer Satisfaction SGQ
Assistenza del personale sanitario	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Customer Satisfaction SGQ
Assistenza del personale medico	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Customer Satisfaction SGQ
Assistenza a Lei prestata	N. Giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi	Giudizio negativo: <10%	Customer Satisfaction SGQ