

CARTA DEI SERVIZI
CHIMERA SRL
POLIAMBULATORI
LABORATORIO ANALISI
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
VISITE SPECIALISTICHE
VIA ANTONIO SALANDRA N. 6
CAP 00187 ROMA (RM)
P. IVA 15156921007



CHIMERA SRL

Via Salandra, 6

00187 ROMA (RM)

P.I./C.F. 15156921007

Alessandra Merisanti

Titolare del Documento



CHIMERA SRL
 Via Antonio Salandra n.6
 00187 Roma (RM)
 Tel: 0686358106
 Cell: 3455280570
 Sito: www.chimeramedical.it
 E-mail: info@chimeramedical.it
 Pec: chimera.medical@pec.it
 P.IVA: 15156921007

| Rev. Ed | Motivazione | Data |
|---------|-----------------|------------|
| 1.0 | Prima stesura | 18/11/2024 |
| 2.0 | Prima revisione | 20/05/2025 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Timbro e Firma del Rappresentante Legale e del Direttore Sanitario

Il presente documento contiene informazioni e dati di Chimera S.r.l. pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Titolare.

PREMESSA

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra la/il Paziente ed il Poliambulatorio, finalizzato a far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Poliambulatorio e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al Poliambulatorio per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate ed un alto livello delle prestazioni.

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

L'attenzione alla cura della/del Paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Poliambulatorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che le/il Paziente e gli altri utenti sono invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine invitiamo le/i Pazienti a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze. Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in segreteria.

Cordialmente

L'Amministratrice Unica

SEZIONE PRIMA**Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

Chimera S.r.l. è stata costituita nel 2019. La struttura è ubicata a Roma Via Antonio Salandra n.6, in un immobile già adibito a Poliambulatorio.

È stata autorizzata dalla Regione Lazio con Decreto Regionale N..... del

La Direzione ha adottato un Sistema della Qualità ed impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente in materia .

La Struttura

La struttura ha una superficie di circa 290 mq .

La sala d'attesa presenta un adeguato numero di posti a sedere e Wi-Fi accessibile.

E' garantito attraverso un percorso dedicato l'accesso ai diversamente abili.

Il Poliambulatorio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, l'applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali nel rispetto delle normative, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché il controllo di efficienza e si sottopone a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

L'Organizzazione

L'Amministratrice Unica del Poliambulatorio è l'Avv. Anna Maria Gaudio, mentre il controllo e la gestione dell'attività sanitaria è svolta dal Direttore Sanitario Dottor Cesare Orzi e dai Responsabili di branca. Compito dell'Amministratrice Unica, anche con il supporto di consulenti esterni, è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo delle erogazioni effettuate, di determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Accettazione/Segreteria.

È, inoltre, preposta alla gestione rapporti con gli Enti e a quella del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

Al **Direttore Sanitario**, Dott. Cesare Orzi, Specializzato in Ostetricia e Ginecologica, iscritto all'Ordine dei Medici di Roma e Provincia con posizione n.24670, è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori sanitari della Struttura, nonché l'individuazione dei corsi di formazione e la ricerca di nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi. Lo stesso sovrintende la ricerca di personale tecnico e medico.

Il Direttore Tecnico della Diagnostica per Immagini è il Dott. Francesco Pucciarelli Specializzato in Radiodiagnostica, iscritto all'Ordine dei Medici Chirurghi della provincia di Salerno con n. d'ordine 11130. A lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della branca, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori della stessa. Individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; e sovrintende la ricerca di personale tecnico e medico della branca.

Il Direttore Tecnico del Laboratorio di analisi di base è il Dr. Edoardo Leonardis, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza delle attività del Laboratorio, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori della stessa, affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi. Sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico del Laboratorio.

Il personale sanitario, medico e non, in base ai rispettivi profili professionali, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di monitorare i processi e garantire, ottimali standard di qualità che il Poliambulatorio persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in conformità con le disposizioni delle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito nel rispetto della dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Poliambulatorio opera con imparzialità, obiettività e giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Poliambulatorio. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. La/il Paziente ha diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Poliambulatorio garantisce alla/al Paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; la/il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Poliambulatorio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione della/del Paziente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Segreteria.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza alla/al Paziente viene esplicitata dalle informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Segreteria, dal Direttore Sanitario/ Tecnico/Responsabili di Branca, dai

medici specialisti, dai tecnici radiologi; dalla consegna di documentazione informativa specialistica; tramite il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Segreteria dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

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

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Poliambulatorio. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Poliambulatorio è sottoposto.

La Direzione del Poliambulatorio si è impegnata ad adottare i criteri contenuti nella "Carta dei Diritti del Paziente Internazionale" di seguito riportati in sintesi.

Diritto alla vita: Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza: Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa: Ogni persona, anche in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione: Ad ogni persona deve essere assicurata, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto: Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione: Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione: Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stessa (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica: Ogni persona può esprimere liberamente il proprio pensiero e la critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore: Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione: Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- > **Il Diritto All'informazione-Consenso Informato:** La/il Paziente ha diritto ad

essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, ed aderisce all'iter, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, la/il Paziente ha diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici competenti e dei terapisti e del personale sanitario;

- **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso verbale al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 e RUE 2016/679 e sssmm in materia di protezione dei dati personali. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche sui referti e sugli esiti degli esami. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti debitamente autorizzati e delegati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità con validità in corso.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati dalla Direzione sono perseguiti mediante le prestazioni di Laboratorio analisi, di diagnostica per immagini e tramite le visite specialistiche, tutte in regime privato. Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "STUDIOLAB") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Poliambulatorio.

Visione e Missione

La Visione

La strategia perseguita dal Poliambulatorio è quella di diventare per il proprio bacino di utenza un punto di riferimento per l'offerta dei servizi di Laboratorio analisi e di Diagnostica per immagini e visite specialistiche.

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

- realizzare utile da reinvestire, in parte, nelle risorse tecnologiche e umane;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni erogate;
- soddisfare tutte le richieste del Cittadino Utente in riferimento alla realtà della zona e negli immediati dintorni;
- eccellere nell'erogazione dei servizi.

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che il Poliambulatorio persegue attraverso le seguenti fasi:

Prestazioni professionali

Controllare i processi che assicurino alle/ai Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni effettuate.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'autorizzazione regionale.

La Direzione sviluppa il proprio impegno teso al miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la stessa si pone periodicamente.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Il **Poliambulatorio** si trova in Via Antonio Salandra n.6, primo piano scala A e B, cap 00187 Roma.

Apertura al pubblico:

da **lunedì al venerdì**
dalle ore 07.30 alle 13,30 dalle 14,30 alle 18.30;
sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00.

Come prenotare un prelievo ematico

Non necessita di alcuna prenotazione

Prelievi ematici:

lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 07.30 alle 11:00.

Prelievi a domicilio:

il servizio è prenotabile su richiesta.

Prestazioni di diagnostica

su prenotazione negli orari di apertura al pubblico

Orari visite specialistiche:

su prenotazione negli orari di apertura al pubblico.

Come prenotare una visita Specialistica

previo appuntamento telefonico
o
Tramite le piattaforme on line cui aderisce Chimera srl

Ritiro referti di tutte le prestazioni

in sede: da lunedì a venerdì dalle ore 07.30 alle 13,30 dalle 14,30 alle 18.30
il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13.00.
Inoltre i referti sono facilmente consultabili attraverso il nostro sito web nella sezione "referti online".

Richiesta Copia referti:

In caso di smarrimento può essere richiesta per iscritto, in accettazione, una copia del referto, la quale verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

| | |
|-------------------------------|---|
| Parcheggio: | nelle zone limitrofe. |
| Servizio informazioni: | Tel. 0686358106 Cell: 3455280570 |
| Sito Internet : | www.chimeramedical.it |
| E-mail: | info@chimeramedical.it |
| Pec: | chimera.medical@pec.it |
| Casi Urgenti | l'esecuzione di prestazioni in caso di urgenza saranno vagliati di volta in volta dalla Segreteria. |

IN CASO DI CRITICITA' IDRICHE VENGONO INTERROTTE TUTTE LE PRESTAZIONI SANITARIE IN CORSO.

Dove siamo e come raggiungerci



Indicazioni per Via Antonio Salandra dai principali luoghi di Roma con i mezzi pubblici

Queste linee hanno fermate in corrispondenza di Via Antonio Salandra

- **Bus: 16, 360, 492,590, 60, 61, 62, 85,38,66, 90**
- **Treno: FL2, FL5, R, FCO**
- **Metro: A, B**

Tipologia di prestazioni Erogate

- **LABORATORIO DI ANALISI**

È classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Leonardis Edoardo (Laureato in Scienze biologiche con specializzazione in Patologia Clinica) e le tipologie di prestazioni offerte sono:

- Chimica Clinica
- Esame Emocromocitometrico
- Indagini Ormonali
- Marcatori Tumorali
- Microbiologia
- Breath test per Helicobacter pylori
- Breath test per intolleranza al lattosio
- Gut Screening

Al Dott. Cesare Orzi (Medico Prelevatore) ed al Dott. Edoardo Leonardis (Direttore del Laboratorio) si affiancano le prestazioni delle Dottoresse Carloni Maria Luisa (Biologa) e Chirci D'Afile Nadia (Tecnico di Laboratorio)

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi richieste, ricorrendo, per analisi particolari al service con le società Genomica, Laboratorio Val Sambro, Synlab srl e Ninphea S.r.l.

➤ **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**, diretta dal Dott. Francesco Pucciarelli
in specifico:

- Ecografie;
- Mammografia;
- Moc.

➤ **VISITE SPECIALISTICHE** in specifico:

- Allergologia
- Immunologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale (in regime di Ambulatorio di specialistica medica)
- Dermatologia
- Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione
- Fisiopatologia della riproduzione umana
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ostetricia e Ginecologia
- Pneumatologia e Malattie apparato respiratorio
- Medicina del Lavoro
- Medicina Interna
- Medicina Sportiva
- Neurologia
- Neonatologia
- Pediatria
- Oculistica
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Reumatologia
- Urologia
- Medicina interna

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano le prestazioni erogate sono disponibili presso la Segreteria del Poliambulatorio e pubblicate presso i social.

Modalità di Prenotazione

Prenotazione Laboratorio analisi:

Per il Laboratorio analisi non è necessaria la prenotazione, ad eccezione di alcuni esami, come i Breath Test al Lattosio, Helicobacter Pylori oppure i GUT Screening di Val Sambro.

Prenotazione visite specialistiche/diagnostica per immagini

Per le visite specialistiche e per le prestazioni di diagnostica per immagini la prenotazione è sempre necessaria.

Lista di attesa Laboratorio analisi

Per le prestazioni del laboratorio analisi non esistono lista di attesa in quanto le prestazioni avvengono nei giorni stabiliti e precisamente lunedì, mercoledì, venerdì e sabato.

Lista di attesa visite specialistiche/diagnostica per immagini

Per le visite specialistiche e per le prestazioni di diagnostica per immagini la prenotazione, salvo casi di forza maggiore, possono andare da 1 al massimo 5 giorni lavorativi.

Documenti Necessari Laboratorio analisi/visite specialistiche/diagnostica per immagini

Per accedere alle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, è necessario che la/il Paziente :

si presenti in struttura con:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;

esprima:

- previa lettura dell'informativa alla Privacy, il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato rilascio del consenso comporta l'impossibilità di eseguire le prestazioni richieste.
- La/Il paziente viene informato tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679 e ssmm, circa il trattamento dei dati sensibili.

Per qualsiasi inconveniente documentabile o richiesta di chiarimenti la/il Paziente si dovrà rivolgere al personale di Segreteria che fornirà i necessari chiarimenti e laddove fosse necessario si attiverà per fissare un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In base alla tipologia di prestazioni la/il Paziente dovrà presentare:

PRESTAZIONI

Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore, laddove previsto dalla normativa.

Per tutte le prestazioni, la Segreteria fornirà tutte le informazioni necessarie alla/al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Presa in Carico del Paziente/Accettazione

Il personale di Segreteria verifica la documentazione consegnata dalla/dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico in uso avviene la presa in carico/programmazione degli appuntamenti con la branca di pertinenza.

Flusso Accettazione

- Chiamata in ordine progressivo per l'accettazione;
- Consegna dei documenti da parte della/del Paziente;
- Controllo della richiesta e dei documenti ed accettazione delle prestazioni;
- Firma del modulo consenso alla Privacy;
- Consegna foglio ritiro/delega;
- Consegna fattura.

Prestazione

- Chiamata da parte del medico/Operatore sanitario della7del Paziente tramite numero d'ordine;
- Eventuale firma del consenso informato, laddove previsto per particolari tipi di prestazioni;
- Esecuzione della prestazione;
- Congedo della/del Paziente;
- Consegna del referto (se contestuale).

Pagamento della prestazione

- Il pagamento della prestazione va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni o alla fine del trattamento.
- I pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito, assegni.
- Il personale amministrativo è a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Richiesta Documentazione sanitaria

Ritiro referti:

in sede: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 13,30
dalle 14,30 alle 18.30
il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13.00.

Inoltre i referti sono facilmente consultabili attraverso il nostro sito web nella sezione "referti online".

Richiesta Copia referti:

In caso di smarrimento può essere richiesta per iscritto, in accettazione, una copia del referto, la quale verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

La/Il Paziente che fa esperienza concreta di una particolare prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione;
2. Informazioni date alla/al Paziente dal medico sul trattamento terapeutico.

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione;
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico.

| Obiettivi | Indicatori | Standard di Qualità |
|--|---|---|
| Aggiornamento Professionale continuo Personale | <ul style="list-style-type: none"> • 100% personale formato ed in regola con gli ECM | <ul style="list-style-type: none"> • 100% |
| Tempo di Attesa In Segreteria | <ul style="list-style-type: none"> • Minuti Di Attesa | <ul style="list-style-type: none"> • Da 10 A 15 Minuti |
| Questionario Soddisfazione Cliente | <ul style="list-style-type: none"> • N. Questionari/Su N. Accessi | <ul style="list-style-type: none"> • 90% Ottimo |
| Confort Ambienti | <ul style="list-style-type: none"> • Nessun Reclamo e Segnalazione Dell'utenza | Sedute Adeguate e Comode. |
| Rispetto Privacy | <ul style="list-style-type: none"> • Nessuna Sanzione o Reclamo Dell'utenza | Tutti gli ambienti garantiscono Privacy Paziente (porte, tende, separé etc..) |

Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre alle/ai Pazienti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela della/del Paziente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

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

I reclami vanno indirizzati al referente (Riccardo Piccotti) attraverso la Segreteria negli orari di apertura del Poliambulatorio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela delle Pazienti

La Direzione informa le/i gentili Pazienti, dell'esistenza per loro di organi di tutela a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra struttura.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Cittadinanzattiva onlus Lazio

Sede regionale e PiT via Ariosto 3 00185 Roma

martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00

tel. 06/80307021

Email: pitroma.ca@gmail.com

cittadinanzattiva.lazio@gmail.com

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi**Relazione sullo stato degli standard**

Il Poliambulatorio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una verifica periodica che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Indagini sulla soddisfazione delle/dei Pazienti

Il Poliambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Completano la Carta dei Servizi l'Elenco personale che a vario titolo, collabora con il Poliambulatorio ed il tariffario privato riservato alle assicurazioni, entrambi i documenti, possono essere consultati a motivata richiesta dalle/dai Pazienti in Segreteria.

Si allegano

- A) Scheda reclamo
- B) Scheda soddisfazione utente.