

Carta dei Servizi



Rev. Ed.

1.2

del

07.01.2025

AMG





Rev. Ed.

1.2

del

07.01.2025

AMG

Titolare del Documento



NINPHEA SRL
 Via Arnaldo Cervesato 7(Angolo via Tiburtina, 642)
 00159 Roma (RM)
 Tel. 06.95550260 – Cell. 328 3984513
 www.ninphea.it-
 E-mail: info@ninphea.it - ninpheasrl@gmail.com
 Pec: ninpheasrl@legalmail.it
 P.IVA 08178141001

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.1	Emissione	15.10.2022
1.2	Revisione	07/01/2025

Timbro e Firma del Rappresentante Legale e del Direttore Sanitario

Il presente documento contiene informazioni e dati del poliambulatorio Ninphea Srl. 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 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'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Poliambulatorio Ninphea S.r.l. 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 al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Poliambulatorio.

L'attenzione alla cura 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 Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo 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 servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Cordialmente

L'Amministratore Unico

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

Il Poliambulatorio Ninphea S.r.l. apre nel 2021. La nuova struttura, sita in via Arnaldo Cervesato n.7 registra una crescita costante sia in termini di richieste e prestazioni, sia in termini di riscontri positivi per i servizi offerti.

È stata autorizzata dalla Regione Lazio con Decreto Regionale N. G11675 del 30 SETTEMBRE 2021. La Direzione ha anche adottato un Sistema della Qualità ed impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

La Struttura

La struttura ha una superficie di circa 300 m², sorge al primo piano di un edificio commerciale sito a Roma con ingresso principale in via Arnaldo Cervesato n. 7, angolo via Tiburtina n. 642. La sala d'attesa presenta un numero di posti a sedere adeguato e Wi-Fi accessibile.

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, 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 al controllo di efficienza e 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, a cui è affidato il controllo e la gestione dell'attività svolta dal Direttore Sanitario e dai Responsabili di branca. Compito dell'Amministratrice Unica è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, 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 ed alla gestione del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

Il Direttore Sanitario è il Dott. Orzi Cesare, Specializzazione in Ostetricia e Ginecologica, iscritto all'Ordine dei Medici di Roma e Provincia con posizione n.24670, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del Centro, 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.

Il Direttore Tecnico della Diagnostica per Immagini è la Dott.ssa Santucci Eleonora Specializzata in Radiodiagnostica, a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della branca, 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.

Il Direttore Tecnico del Laboratorio di analisi di base è il Dr. Edoardo Leonardis con Specializzazione in Patologia Clinica, iscritto all'Ordine Nazionale dei Biologi di Roma con posizione n.AA_057955, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della branca, 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.

Il personale sanitario, medico e non, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Poliambulatorio persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle 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 con rispetto per la 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. Il Paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Poliambulatorio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Poliambulatorio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione 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 al Paziente viene esplicitata le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Segreteria, dal Direttore Sanitario/ Tecnico/Responsabili di Branca, dai medici specialisti, dai tecnici radiologi; la consegna di documentazione informativa specialistica; 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 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 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 devono essere assicurati, 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 stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica: Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua 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:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapisti;
- **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 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. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

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

Vision, Mission

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 nelle risorse tecnologiche e umane;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- soddisfare tutte le richieste del Cittadino Utente in riferimento alla realtà della zona di Via Tiburtina e dintorni, coprendo tutti i tipi di servizi offerti e in prospettiva;
- 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 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.

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

SEZIONE SECONDA**Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il **Poliambulatorio** si trova in Via Arnaldo Cervesato, n.7 a Roma, 00159

Apertura al pubblico:

da **lunedì al venerdì**

dalle ore 07.30 alle 13.30 dalle 14.30 alle 19.30;

sabato dalle ore 07.30 alle ore 14.00.

Orari visite specialistiche:

su prenotazione negli orari di apertura al pubblico.

Prelievi:

da lunedì a sabato dalle ore 07.30 alle ore 11.00.

Prelievi a domicilio:

il servizio è prenotabile su richiesta.

Ritiro referti:

in sede: da lunedì a venerdì dalle ore 7:30 alle ore 18.30

il sabato dalle ore 7:30 alle ore 13.30.

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.

Parcheggio:

gratis nelle zone limitrofe.

Servizio informazioni:

Tel. 06 9550260 - 3456107279

Sito Internet :

www.ninphea.it

E-mail:

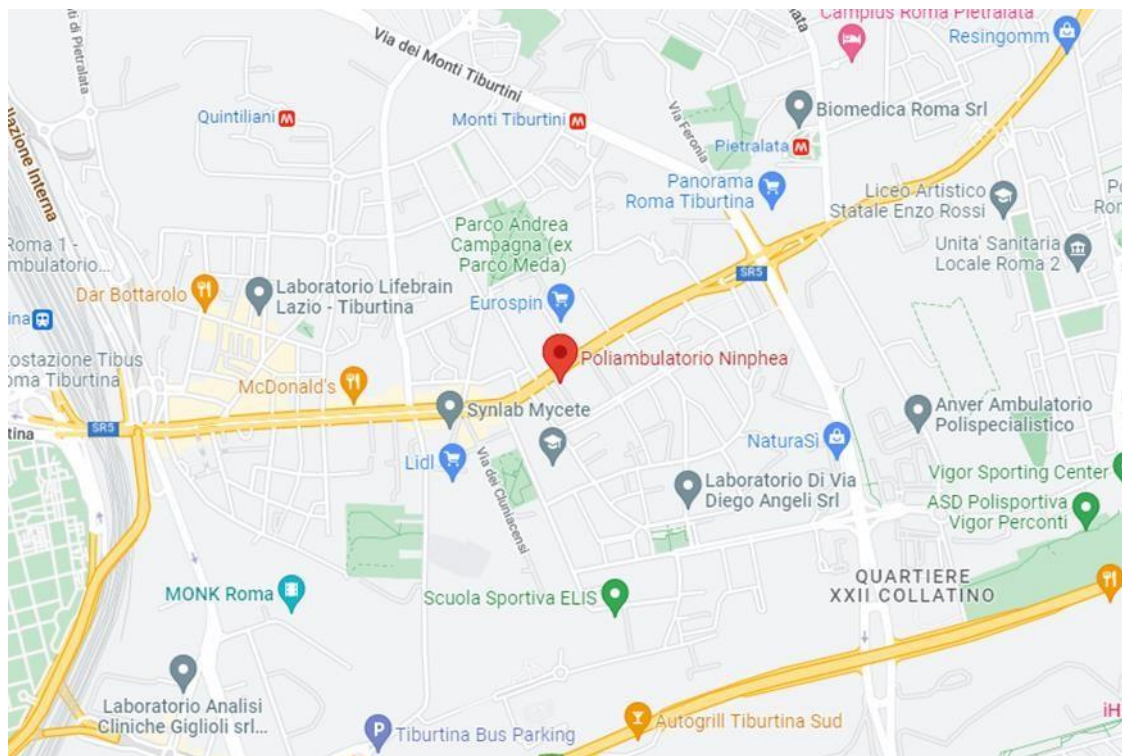
info@ninphea.it

Pec:

ninpheasrl@legalmail.it

Casi Urgenti:

l'esecuzione di prestazioni in caso di urgenza saranno vagliate di volta in volta dalla Segreteria.



Il **Poliambulatorio** è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

Mezzi pubblici

Le seguenti linee Atac prevedono una sosta all'altezza del civico di via Tiburtina n.640: 211, 163.

Tipologia di prestazioni Erogate**➤ LABORATORIO DI ANALISI**

È classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Piero Piergrossi (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

Dott. Cesare Orzi (Medico Prelevatore) ed al Dott. Piero Piergrossi (Direttore del Laboratorio) prestano la propria attività: le Dottoresse Francesca Ruggeri (Biologa), Francesca Antonazzi (Biologa), Chirci D'Afile Nadia (Tecnico di Laboratorio), Costabile Deborah (Infermiere sostituto prelevatore).

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi richieste, ricorrendo, per analisi particolari al service con la società CID Laboratori SRL, GENOMA Group S.R.L e Laboratorio Valsambro

Orario Prelievi: da lunedì a sabato dalle ore 07.30 alle ore 11.00.

Prelievi a domicilio: il servizio è prenotabile su richiesta.

➤ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, diretta dalla dott.ssa Laghi Francesca
in specifico:

- Mammografia in Tomosintesi
- Radiografie
- Moc
- Ecografie

➤ **VISITE SPECIALISTICHE** in regime privato dirette dal Dott. Cesare Orzi, in specifico:

- Allergologia ed Immunologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Dermatologia e Venereologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia ed Ostetricia
- Oftalmologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Chirurgia estetica
- Reumatologia
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica
- Urologia
- Proctologia

Le visite si effettuano su prenotazione negli orari di apertura al pubblico.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso la Segreteria del Poliambulatorio.

Modalità di Prenotazione

Accettazione

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

Il Paziente si presenta in Segreteria per l'accettazione. Per il Laboratorio analisi non è necessaria la prenotazione, ad eccezione di alcuni esami, come i Breath test al lattosio, Pylori oppure i GUT screening di Valsambro.

Lista di attesa

Per le prestazioni con prenotazione l'attesa, salvo casi di forza maggiore, può andare da 1 a massimo 5 giorni lavorativi.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;
- Esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso comporta l'impossibilità di eseguire le prestazioni richieste.
- Lettura dell'informativa alla Privacy (al momento dell'accettazione il paziente viene informato tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili).

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di Segreteria che si attiverà per fissare un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

A. PRESTAZIONI PRIVATE

- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.

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

Presenza in Carico del Paziente

L'accettazione

Il personale in Segreteria verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Gestionale "Studiolab", 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 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 del Paziente tramite numero d'ordine;
- Eventuale firma del consenso informato, laddove previsto per particolari tipi di prestazioni;
- Esecuzione della prestazione;
- Congedo del Paziente;
- Consegna del referto (se contestuale).

Pagamento delle prestazioni

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, a volte, bonifici.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Richiesta Documentazione sanitaria

Ritiro referti: in sede: da lunedì a venerdì dalle ore 11.00 alle ore 17.30
il sabato dalle ore 11.00 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

Il Paziente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o 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 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 3 A 6 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 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 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 Suggestimenti, 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 dei Pazienti

La Direzione informa 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 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 dai Pazienti in Segreteria.