

COMUNE DI ROMA

NINPHEA SRL
VIA CERVESATO 7

00159 ROMA

P. IVA 08178141001

**LABORATORIO DI ANALISI, DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO PRIVATO E ACCREDITATO**

CARTA DEI SERVIZI
DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00311 del 06/10/2014

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 2	

INDICE

LETTERA DELL'AMMINISTRATORE.....	2
PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
INFORMAZIONI SUI SERVIZI	7
SERVIZIO AMMINISTRATIVO.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	9
DIAGRAMMA DI FLUSSI.....	10
GESTIONE DEI RECLAMI.....	10
RIFERIMENTI.....	11

Gentilissimo Cliente,

nell'accoglierla abbiamo il piacere di presentarle la nostra carta dei servizi che costituisce, soprattutto per un'azienda che fornisce prestazioni sanitarie pubbliche e private, un dovere di trasparenza verso i propri pazienti, una garanzia di chiarezza circa i nostri servizi ed i termini e le modalità, sia pure in forma sintetica, delle prestazioni erogate.

L'auspicio è che attraverso la lettura della nostra carta lei possa orientarsi scegliendo il servizio più idoneo e apprezzare il costante impegno che esprimiamo nel nostro lavoro individuando nella centralità dell'utente l'obiettivo più importante.

Tuttavia questa carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento aperto ad ogni contributo per lo sviluppo del nostro progetto sanitario di assistenza.

A tutti i nostri clienti è attribuito un ruolo importante per il miglioramento della qualità e dei servizi erogati: vi saremmo, pertanto, grati se vorrete esprimere i vostri suggerimenti utilizzando i questionari di soddisfazione presenti in sala d'attesa.

La società Niphea, di seguito anche Società, con i propri collaboratori e i propri professionisti, farà tutto il possibile per venire incontro ad ogni sua esigenza e per garantire i più alti standard qualitativi delle prestazioni offerte.

**L'amministratore Unico
Anna Maria Gaudio**

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 3	

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

- Apertura al pubblico:** da lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30;
sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.30;
domenica dalle ore 8.00 alle ore 11.
- 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 attraverso il nostro servizio di contact line dedicato
- Ritiro referti:** in sede : da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 17.30
il sabato dalle ore 12.00 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.
- Parcheggio:** gratis nelle zone limitrofe.
- Servizio informazioni:** Tel. 06.95550260 –
- Sito Internet :** www.ninphea.it
- E-mail:** info@ninphea.it ninpheasrl@gmail.com
- Pec:** ninpheasrl@legalmail.it
- Casi Urgenti:** in accordo con personale della struttura, può effettuarsi in qualsiasi momento.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 4	

Origine e obiettivi della Società

La società è attiva nella precedente sede sempre in Roma alla Via Bevagna dal 2004. I soci, nel 2020, decidono di aprire una nuova sede in Via Cervesato n 7 .

I principi di accreditamento e autorizzativo, fondati sulla verifica dell' idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, rappresentano il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si pone 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.

Missione

La Società si impegna a sviluppare una struttura di grande professionalità a misura d'uomo: capace di coniugare i risultati clinici con umanità e competenza.

Perseguiamo l'eccellenza nel campo della prevenzione e della diagnosi nella salvaguardia della salute attraverso la collaborazione dei migliori specialisti, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

Obiettivi:

- Efficacia e qualità dei nostri servizi;
- centralità del rapporto umano tra utenti ed operatori sanitari nel rispetto della persona;
- mantenimento degli standard tecnologici e adeguamento ai parametri di riferimento nazionali e internazionali;
- Efficienza della gestione;
- Eccellenza dei nostri operatori sanitari.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante il **laboratorio di analisi di base, la diagnostica per immagini e le visite specialistiche** .

Il Poliambulatorio per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, sta adottando un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2008; tale sistema pur non essendo certificato è attivo.

Descrizione della struttura:

La struttura si sviluppa al primo piano di un immobile sito tra la Via Tiburtina e la via Cervesato ed è stata concepita in modo da evitare la presenza di qualsiasi tipo di barriera architettonica.

Il personale, presente alla reception, è accuratamente selezionato e orientato ad assistere e soddisfare le richieste degli utenti. La sala d'attesa presenta un numero di posti a sedere adeguato, Wi-Fi accessibile e riviste e dépliant sanitari e non.

Gli ambulatori per le visite sono muniti delle più moderne tecnologie.

La struttura con una superficie di circa 300 m² sorge al primo piano di un edificio commerciale sito a Roma con ingresso principale alla via Cervesato n. 7.

All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta, la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 10 persone. Non è al momento quantificabile il numero medio di prestazioni giornaliere.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 5	

Risorse umane

La qualità delle nostre risorse umane è da sempre il principale asset della Società e per questo i percorsi di crescita professionale sono basati sul merito.

Allegata al presente documento, la tabella del personale in servizio presso la struttura.

La responsabilità del Poliambulatorio è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le attività a loro affidate.

Certificazioni e standard di qualità

Il Laboratorio di Analisi cliniche è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale ed adotta un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001.

Il nostro impegno è garantire:

- qualità del risultato delle analisi definendo opportuni traguardi analitici
- elevato livello tecnologico delle apparecchiature, attraverso un rigoroso programma di manutenzione, controllo e verifica;
- formazione e aggiornamento continuo del proprio personale;
- verifiche ispettive interne, attraverso personale opportunamente formato per valutare lo stato delle prestazioni ed eventualmente segnalare e risolvere eventuali emergenti anomalie.

Meccanismi di attuazione e verifica del miglioramento della qualità

- Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

- Questionari di verifica

È istituita una specifica procedura di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del Cliente/Utente, attraverso la distribuzione sistematica di un questionario di verifica, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità. I dati, raccolti e analizzati, servono a fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

- Qualità della prestazione e dei servizi

È assicurata dall'alta professionalità del personale sanitario che opera nella struttura e dai programmi di formazione e aggiornamento.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 6	

PRINCIPI FONDAMENTALI

• **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 ed economiche.

• **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nel Poliambulatorio.

• **Continuità**

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

• **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dal Poliambulatorio.

• **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e il Poliambulatorio adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

• **Tutela dei soggetti "fragili"**

Per ciò che attiene la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca 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, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva dell'erogazione della prestazione .

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 7	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nella struttura sono operative più di una sezione che erogano servizi in regime di accreditamento o in regime privato:

➤ ***Laboratorio Analisi accreditato***

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

- Chimica clinica
- Microbiologia
- Immunologia
- Indagini Ormonali
- Marcatori Tumorali
- Ematologia
- Tossicologia clinica
- Citologia
- Istologia
- Medicina del lavoro

Altri collaboratori sono: Dott. Cesare Orzi (Medico Prelevatore), Dott.ssa Maria Luisa Carloni (Biologa), Di Clemente Giulia (Tecnico di Laboratorio).

Per le prestazioni in accreditamento con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento e, l'eventuale pagamento delle prestazioni private.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 8	

➤ **Diagnostica per Immagini e Visite specialistiche in regime privato** dirette dal Dott. Cesare Orzi, in specifico:

- Ecografia 3d/4d
- Allergologia ed Immunologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica
- Dermatologia e Venerologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Malattie apparato respiratorio
- Medicina del Lavoro
- Neurologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Reumatologia
- Urologia

Le visite si effettuano su prenotazione.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 9	

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

Per le visite specialistiche, la diagnostica per immagini la prenotazione è sempre necessaria. Il paziente si presenta al fronte office per l'accettazione.

Lista di attesa

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

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 2016/679 (GDPR), ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile della protezione dei dati Sig Piccotti Riccardo.

Privacy e Consenso Informato

Tutti i Clienti/Utenti – all'atto della prima accettazione – devono 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. Nel caso di accertamenti, che possono presentare rischi di varia entità, il paziente deve essere preventivamente informato e rilasciare successivamente il proprio consenso per iscritto (conservato nella documentazione clinica).

Ninpheas SRL rispetta scrupolosamente la normativa riguardante il trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2006).

Informazioni dettagliate sono riportate nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali e nella procedura interna del Poliambulatorio.

Ambito di Comunicazione e diffusione dei dati

I dati personali vengono comunicati, in base alle norme vigenti, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Autorità di Pubblica Sicurezza e, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria. Se l'interessato avesse stipulato un accordo o un contratto di assicurazione con una cassa mutua o un fondo aziendale, si potrebbe verificare la necessità di comunicare loro i dati relativi alle prestazioni effettuate. La comunicazione di tali dati avverrà nel massimo rispetto della tutela della privacy. I referti diagnostici possono essere ritirati anche da Persone diverse dagli interessati sulla base di una delega scritta.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito ed Assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Consegna dei referti

I referti vengono consegnati di solito, direttamente all'interessato immediatamente dopo la visita, nel caso di ritiro successivo, anche a persona delegata, munita di delega opportunamente firmata.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 10	

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre-accettazione

- Arrivo nel Poliambulatorio. Prelievo del numero d'ordine. Compilazione del Pre-Triage e misurazione della temperatura.

Accettazione

- Erogazione di un numero di ordine, ottenuto da un eliminacode automatico;
- Chiamata in ordine progressivo al fronte office di accettazione;
- Consegna dei documenti da parte del cliente;
- 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 del paziente tramite numero d'ordine;
- Eventuale firma del consenso informato, laddove previsto per particolari tipi di prestazioni;
- Esecuzione della prestazione;
- Congedo del cliente;
- Consegna del referto (se contestuale).

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE DELLE PRESTAZIONI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Società 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. Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso il fronte office. La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima.

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è sig.ra Vallifuoco Maria Cristina

INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

• **Telefoni cellulari**

Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le sofisticate apparecchiature in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente di accettazione.

• **Fumo**

Ai sensi della legge 584/75, in tutta l'area interna al Poliambulatorio è vietato fumare.

NINPHEA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	00
		Data	18/01/2021
		Pag. 11	

- **Emergenza**

La Società ha predisposto piani di emergenza per eventi inattesi. Gli obiettivi di tali piani, che sono espressamente procedurati, sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere quelli eventualmente coinvolti e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

- **Segnalazioni e reclami**

Per la segnalazioni di eventuali disservizi, il cliente può rivolgersi a diversi interlocutori: il personale dell'accettazione, il Responsabile Sanitario o il Responsabile Qualità della Struttura.

Per comunicare una segnalazione o effettuare un reclamo, si può procedere con le seguenti modalità:

- ✓ compilazione dell'apposito modulo disponibile nelle aree di attesa e presso la reception;
- ✓ comunicazione scritta tramite lettera, email (ninpheasrl@gmail.com),
- ✓ segnalazione verbale presso la reception o telefonica.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:08, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

ALLEGATI: Regolamento interno e Tabella Organico in servizio presso la struttura.