

# CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995



## SANITAS 2002

COMUNE DI CAVE

Via Speciano n. 5/6

Cap. 00033

P. IVA 06757911000

Timbro e firma Rapp.te Legale





## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

### PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Il Poliambulatorio "SANITAS 2002", a Cave opera nel territorio della provincia di Roma con l'obiettivo di garantire servizi sanitari a tutela della salute degli utenti.

Il principio di accreditamento, 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 perseguitamento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 1.300 m<sup>2</sup> divisa su due piani, è sita a Cave (RM) in Via Speciano n° 5/6.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi diagnostici del Poliambulatorio convenzionato.

Il Poliambulatorio SANITAS 2002 per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

La struttura si avvale della collaborazione di medici esperti per l'erogazione di prestazioni mediche specialistiche.

Il Poliambulatorio SANITAS 2002 nasce nel 2002 come poliambulatorio privato, e successivamente, dal 2005, è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per le branche di: Radiologia (digitale), il Laboratorio Analisi Cliniche e la Fisiokinesiterapia, garantendo l'accessibilità a tutti i cittadini, vantaggio che si aggiunge al servizio celere ed efficiente del personale.

Obiettivo del Poliambulatorio è quello di offrire e garantire con la massima serietà e professionalità ogni servizio a tutela della salute degli utenti.

A tutto ciò si aggiunge la competenza del personale medico specialistico ad alto profilo professionale e in continuo aggiornamento pronto a soddisfare ogni esigenza del paziente.

Il personale di segreteria è a disposizione di tutti i pazienti per fornire informazioni e fissare appuntamenti necessari.



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni offerte ai pazienti.

### **Risorse Umane**

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

### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'accreditamento definitivo all'interno del Servizio Sanitario Nazionale

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 e l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili indicati nel riesame della direzione, che l'organizzazione svolge una volta l'anno.

### **ACCESSO E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio SANITAS 2002, sorge all'interno di un edificio di due piani ubicato in Via Speciano n° 5/6 – Cave (RM). L'accesso ai locali avviene tramite una porta in ingresso in cui sono superate le barriere architettoniche con un percorso disabili laterale. All'interno dei locali, le porte, gli spazi e i servizi igienici sono conformi e adeguati all'attività svolta.

La struttura è dotata di un ascensore per il trasporto dei disabili. Tutti i locali hanno l'impianto di condizionamento/riscaldamento. Le sale di accettazione/attesa sono predisposte per un picco massimo di 50/60 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 100 esami al giorno.

Per l'elenco del personale fare riferimento alla lista allegata al presente documento.

La responsabilità del Poliambulatorio SANITAS 2002 è del Direttore Sanitario (Dott. Giuseppe Di Stasi) e dei Direttori Tecnici ciascuno per la propria sezione di lavoro, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento dei "soggetti fragili" presso la struttura, 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 (erogazione della prestazione).

**A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.**

### **INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

Nella Struttura sono operative più sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati) e un poliambulatorio che eroga prestazioni in regime privatistico.

#### ***1) Laboratorio Analisi (definitivamente accreditato)***

##### **RETE DI LABORATORIO**

Il Laboratorio da gennaio 2019 si è costituito in un'aggregazione di laboratori di analisi privati accreditati con il SSN, con capofila la società "Ematolab Srl". Tale Rete di laboratori è stata realizzata secondo le modalità previste dal Codice Civile e ha fatto richiesta di operare in tale forma con conseguente assegnazione del livello massimo di finanziamento e sottoscrizione del relativo contratto di budget.

Dall'ingresso nella Rete, tutte le analisi in convenzione con il SSN vengono eseguite in service presso il laboratorio Ematolab, le altre a discrezione del laboratorio (secondo il tipo di analisi) vengono effettuate internamente.

Prelievi:

- Dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.00.

A richiesta vengono eseguiti prelievi domiciliari a pagamento.

Possibilità di richiedere ulteriori esami sul campione prelevato entro le 12/48 ora successive.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, la tessera sanitaria, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

- Tens
- Ionoforesi
- Ultrasuono
- Radarterapia
- Massaggio
- Laserterapia
- Magnetoterapia
- Ginnastica Posturale
- Onde d'urto
- Elettrostimolazione.

### METODICHE RIABILITATIVE

- Cyriax
- Manipolazioni Rachide
- Mobilizzazione Rachide
- Mobilizzazione del Sistema Nervoso (N.O.I.)
- Perfetti
- Pompage C. Vertebrale
- Isochinesi.

### MASSAGGIOTERAPIA

- Curativo
- Linfodrenaggio.

### GINNASTICHE MEDICHE

- Correttiva
- Dolce
- Posturale
- Dolce per anziani
- Propriocettiva
- Respiratoria.



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

accettazione e attende il proprio turno nella sala di attesa dello studio presso il quale il medico effettua la prestazione.

Il poliambulatorio esegue le seguenti visite specialistiche:

- Angiologia
- Odontoiatria
- Scienza dell'alimentazione e dietetica
- Dermatologia
- Fisiatria
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Ortopedia

### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

**Per contatti telefonici: 06 9508050 - 06 95000296 – 338.479 8079**

Il responsabile amministrativo della struttura è La Bella Rosanna.

Il personale di segreteria/accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

### PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

#### **Accettazione**

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome,
- Codice fiscale,
- Tipo della prestazione richiesta, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Timbro e firma del medico
- Data



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

realizzazione di una cartella riabilitativa informatizzata. L'inizio di un ciclo di terapie presuppone una serie di interventi mirati su quelle parti del corpo segnalate attraverso l'anamnesi e la conseguente diagnosi, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia. Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra operatori e Direttore Tecnico.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato il grado di benessere raggiunto e raggiungibile da quest'ultimo, e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

### **Indagini diagnostiche di laboratorio**

In questa struttura particolari indagini vengono eseguite in service. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità delle prestazioni richieste.

### **Consegna dei referti e disponibilità dei risultati**

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta comprovante l'effettuazione dell'esame della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata con allegati il documento del delegante e del delegato.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi e i referti di radiologia entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità dell'esame è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Centro consente la consegna urgente dei referti. I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti sottoposti a monitoraggio in terapia anticoagulante;
- pazienti sottoposti in terapia antiblastica;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

### FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ

L'utente 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:

- Orari e modalità di esecuzione della prestazione
- Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

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

- Rispetto orario di prenotazione
- Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico

Obiettivi	Indicatori	Standard di Qualità
Aggiornamento Professionale continuo Personale	<ul style="list-style-type: none"><li>• % Di Personale Formato/Su Personale Da Formare</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100%</li></ul>
Tempo di Attesa In Accettazione/erogazione servizio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Minuti Di Attesa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Da 10 A 15 Minuti</li><li>• 10 gg per prest.</li></ul>
Questionario Soddisfazione Cliente	<ul style="list-style-type: none"><li>• N. Questionari/Su N. Accessi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80% soddisfatti</li></ul>
Confort Ambienti	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0 Reclami o Segnalazioni Dell'utenza</li></ul>	Sedute Adequate e Comode, macchinetta distributrice bevande e snack.
Rispetto Privacy	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0 segnalazioni o Reclami Dell'utenza</li></ul>	Ambienti operativi adeguati a garantire privacy paziente

### IMPEGNI E PROGRAMMI

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

Durante l'anno il Centro promuove, mediante distribuzione del "modello di soddisfazione dei pazienti" l'espressione della soddisfazione degli stessi, inherente vari aspetti del servizio; aspetti relativi alla gestione delle fasi di accettazione amministrativa, aspetti inerenti il rispetto degli impegni intrapresi, aspetti riguardanti la prestazione sanitaria ed il personale aziendale.

Il modello è presente in sala di attesa e distribuito dal personale di accettazione.

I pazienti potranno compilare il proprio modulo in forma anonima ed inserirlo nell'apposito contenitore presente in sala.

La struttura provvederà all'analisi di quanto espresso dai propri pazienti, pubblicando i risultati.

**MISURE PROGRAMMATICHE DI QUALITÀ – UMANIZZAZIONE E  
PERSONALIZZAZIONE INTRAPRESE**

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Informazione dell'Utenza corretta e continua.	Il sito internet aziendale è sempre aggiornato. I tempi di attesa prima delle prestazioni sono di circa 10 – 15 minuti. La carta dei servizi è aggiornata periodicamente. In accettazione è presente documentazione aggiornata per migliorare l'accessibilità dell'utenza.
Accessibilità dell'utenza	Il Centro è accessibile alle persone in situazione di inabilità temporanea o permanente, mediante rampa ed accesso dedicato. All'interno della struttura non ci sono impedimenti materiali sulla libera circolazione dei pazienti e sono presenti ascensori per i piani superiori.
Comfort Utenza	Il Centro è dotato di una sala di attesa confortevole: sono presenti posti a sedere in quantità adeguata, riviste.
Servizi vari	Il Centro è dotato di distributore di snack e bevande a disposizione della clientela.
Sanificazione ambienti e presidi	Sono messi a disposizione dispenser igienizzanti per le mani nelle aree limitrofe all'accettazione e nei locali in cui sono erogate le attività sanitarie. Il personale di accettazione deve monitorare che questi siano disponibili e non esauriti. Il personale provvede a sanificare presidi e postazioni dopo ogni prestazione erogata.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio di accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni, rispondendo in maniera esauriente ai quesiti posti.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del Paziente sono custoditi nell'archivio e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale.
Garantire professionalità	Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro mette a disposizione dell'utenza un questionario per la soddisfazione ed un modello per i reclami che tutti possono compilare e garantisce una risposta tempestiva in caso di segnalazioni.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto continuamente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e del personale.

**MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE (Solo laboratorio)*****Prelievo del sangue***

Presentarsi al laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-22 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.

***Esame delle urine***

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia.

***Urinocoltura*****(Da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)**

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia. Procedere come segue:

1. Eseguire un'accurata pulizia locale;
2. Scartare le prime gocce di urina;
3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne;
4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

***Raccolta urine delle 24 ore***

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia.

Per eseguire correttamente la raccolta:

1. Scartare la prima urina del mattino;
2. Raccogliere da questo momento in poi, tutte le urine che saranno prodotte nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente.

Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.

Questo tipo di raccolta è necessaria per le seguenti analisi: prove di funzionalità renale, metaboliti, quadro elettrico urinario, gravidanza.

***Feci: esame per la ricerca dei parassiti***

Raccogliere una piccola quantità di fuci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.



## CARTA DEI SERVIZI SANITARI

C.d.S.  
Rev. 11 del  
03/11/2025

*LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DELLE ANALISI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.*

**ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:**

- ✓ CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE
- ✓ POLITICA PER LA QUALITÀ
- ✓ ORGANIGRAMMA
- ✓ MODELLO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE PAZIENTE
- ✓ MODELLO RECLAMO