

CARTA DEI SERVIZI

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



SANITAS 2002

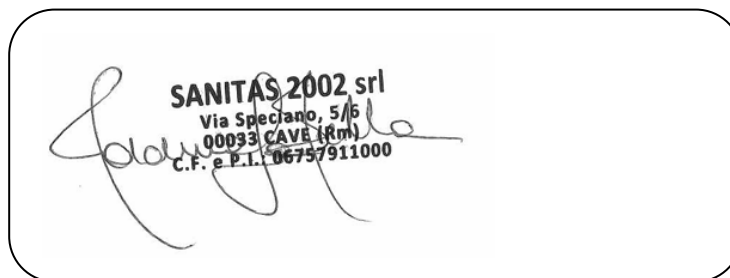
COMUNE DI CAVE

Via Speciano n. 5/6

Cap. 00033

P. IVA 06757911000

Timbro e firma Rapp.te Legale



SOMMARIO

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA	3
ACCESSO E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	7
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	11
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	11
DIAGRAMMA DI FLUSSI.....	14
FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ	15
IMPEGNI E PROGRAMMI	15
MISURE PROGRAMMATICHE OPERATIVE INTRAPRESE	16
MISURE PROGRAMMATICHE DI QUALITÀ – UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE INTRAPRESE	17
GESTIONE DEI RECLAMI	18
SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI	18
RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA CARTA DEI SERVIZI.....	18
MODALITÀ DI RACCOLTA DEI CAMPIONI DA ESAMINARE (Solo laboratorio).....	19

	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 perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 1.000 m² 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
---	-----------------------------------	-------------------------------------

Parcheggio: Nella strada principale (Via Speciano) adiacente alla struttura è presente un parcheggio dedicato alla struttura.

Servizio informazioni: +39 06 9508050 - +39 06 95000296 - +39 338 479 8079

Email: sanitas2002@tiscali.it

Orario di apertura al pubblico:

- ❑ dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30;
- ❑ il sabato: dalle ore 7.30 alle ore 13.00

Apertura al pubblico per i prelievi:

- ❑ dal lunedì al sabato: dalle ore 7.30 alle ore 10.00

N.B. E' possibile richiedere ulteriori esami sul campione prelevato entro le 12/48 ora successive.

Ritiro Referti:

- ❑ dal lunedì al venerdì: dalle ore 15.00 alle ore 19.00;
- ❑ il sabato: dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Casi Urgenti: in accordo con il personale della struttura, può effettuarsi in qualsiasi momento.

Obiettivi della Società

Qualità

La nostra strategia è fare del Poliambulatorio SANITAS 2002 un Poliambulatorio di riferimento nel proprio bacino di utenza, per l'offerta di servizi di laboratorio analisi, fisioterapia e diagnostica per immagini.

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

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri 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.

	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.

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, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ *Imparzialità*

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

✓ *Continuità*

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

✓ *Diritto di scelta*

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

✓ *Partecipazione*

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

✓ *Efficienza ed efficacia*

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

✓ *Tutela dei soggetti “fragili”*

Per ciò che attiene alla gestione dei “soggetti fragili” durante la normale attività della struttura il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi erogati. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il “soggetto fragile” senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare

	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 Snc". 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 ore 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
---	-----------------------------------	-------------------------------------

convenzione. Il servizio di prelievo domiciliare è assicurato a chi per necessità ne faccia richiesta; trattandosi di convenzione non compresa tra quelle rimborsabili dal S.S.N. è dovuta una quota per il servizio.

SANITAS 2002 Srl è classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Macino Pier Goffredo, Biologo specializzato in biochimica clinica al cui interno è possibile effettuare analisi di:

1. Chimica Clinica

Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica.

2. Batteriologia

Vengono effettuati i dosaggi riguardanti la batteriologia.

3. Ematologia e Coagulazione.

Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.

4. Immunoenzimatica.

Vengono eseguiti i test delle malattie infettive, ormonali e markers.

2) **Fisioterapia (definitivamente accreditato)**

Il centro SANITAS 2002 è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

TERAPIE FKT

In convenzione:

- Rieducazione motoria semplice
- Rieducazione motoria complessa
- Rieducazione motoria individuale motuleso grave strumentale semplice
- Rieducazione motoria individuale motuleso grave strumentale complessa
- Infrarosso
- Elettrostimolazione

Fuori convenzione:

- Tecarterapia
- Diadinamica

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

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
---	-----------------------------------	-------------------------------------

TRATTAMENTO MEDICO

- Mesoterapia Antalgica.

Il reparto di Fisiokinesiterapia è diretto dal Dott. Vincenzo Vicaro, specialista in Medicina fisica e riabilitativa.

Collaborano con lui diversi fisioterapisti, per il raggiungimento di risultati soddisfacenti per il benessere fisico dei pazienti.

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 convenzione.

3) Diagnostica per immagini

Il centro SANITAS 2002 è accreditato con il SSN per la diagnostica per immagini ed è in grado di erogare agli utenti le seguenti prestazioni in convenzione:

- Radiologia
- MOC
- TAC
- Ecografia

Fuori convenzione:

- RMN

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 convenzione.

Il reparto di Radiologia è diretto dal Dott. Saverio Giuliani, specialista in Radiologia - Radiodiagnostica e scienza delle immagini.

4) **Poliambulatorio**

Le prestazioni avvengono in regime privatistico. Il paziente può contattare telefonicamente o recarsi presso il centro SANITAS 2002 per fissare l'appuntamento con il medico per la branca specialistica

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

di cui ha bisogno e il giorno dell'appuntamento si reca in struttura, paga la visita presso il desk di 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
- Medicina dello sport

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

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, 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 del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prelievi e trattamenti

La struttura effettua prelievi dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 10.00.

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

I trattamenti fisioterapici vengono eseguiti per appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.30.

Gli esami di radiologia vengono eseguiti in regime privato per appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 15.00 alle ore 19.00; spesso anche la mattina, in base alle richieste degli utenti.

Per gli esami radiologici in convenzione con il SSN le prenotazioni e la disponibilità sono gestite dal servizio RECUP della Regione Lazio.

Prelievi a domicilio e trattamenti infermieristici in sede potranno essere erogati su richiesta dell'utente.

Trattamenti (FKT)

Le prestazioni richieste dagli utenti sono di tipo sanitario e la richiesta può essere inoltrata sia a livello formale che informale. A livello formale mediante presentazione della richiesta medica, a livello informale mediante richiesta diretta di informazioni, da parte del cittadino-utente.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di uno o più operatore/i tecnico/i a seguito di una visita preliminare da parte di un medico specialista, e della 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 antitumorale;
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre-accettazione

Arrivo nel Poliambulatorio. Ritiro del numero d'ordine.

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni e dei campioni biologici (per le analisi): consegna ricevuta dell'accettazione con fattura di pagamento e delega per il ritiro dei referti.

Prelievo; esecuzione radiogramma; esecuzione trattamento fisioterapico.

Chiamata da parte del prelevatore tramite numero di accettazione; esecuzione del prelievo; congedo del paziente; trasporto dei prelievi e dei campioni biologici verso l'area analitica.

Chiamata da parte del tecnico di radiologia tramite numero di accettazione; esecuzione della radiografia; congedo del paziente; controllo e preparazione del radiogramma per la refertazione da parte del Medico Radiologo.

Chiamata da parte del fisioterapista tramite numero di accettazione; esecuzione del trattamento; congedo del paziente.

Area analitica (Solo per il laboratorio analisi)

Controllo e preparazione dei prelievi e dei campioni biologici; preparazione delle apparecchiature; preparazione dei campioni da inviare al Laboratorio capofila; analisi dei campioni e loro stoccaggio; controllo dei risultati ottenuti su supporto cartaceo.

Refertazione

I risultati di laboratorio sono inseriti dal personale di laboratorio, i referti di radiologia sono definiti dal Medico Radiologo e messi a disposizione sul sistema informativo; quindi si procede alla stampa e firma del referto completo ed alla consegna dei referti.

Il referto da consegnare al paziente viene stampato dalle segretarie e successivamente disposto in ordine alfabetico in un idoneo raccoglitore chiuso.

Il Centro adempie all'obbligo dell'invio dei referti al FSE per cui il paziente può usufruire anche di questa opportunità.

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	• % Di Personale Formato/Su Personale Da Formare	• 100%
Tempo di Attesa In Accettazione/erogazione servizio	• Minuti Di Attesa	• Da 10 A 15 Minuti • 10 gg per prest.
Questionario Soddisfazione Cliente	• N. Questionari/Su N. Accessi	• 80% soddisfatti
Confort Ambienti	• 0 Reclami o Segnalazioni Dell'utenza	Sedute Adeguate e Comode, macchinetta distributrice bevande e snack.
Rispetto Privacy	• 0 segnalazioni o Reclami Dell'utenza	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, inerente 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.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

MISURE PROGRAMMATICHE OPERATIVE INTRAPRESE

Privacy e Trattamento dei dati personali	Al paziente che si deve sottoporre a qualsiasi delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio viene consegnata una informativa e quindi raccolto, in un modulo dedicato, somministrato in forma cartacea o digitale, il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi della vigente normativa per la PRIVACY. Tale consenso rimane in memoria nel sistema informativo aziendale quale parte integrante della documentazione del paziente. L'organizzazione delle attività ambulatoriali è tale da garantire il rispetto della privacy del paziente.
Consenso informato all'intervento / procedura	È documentato il consenso consapevole del paziente sull'intervento o procedura cui deve sottoporsi, dopo adeguata informazione. Il paziente viene correttamente informato del percorso assistenziale al quale viene sottoposto. Tali informazioni vengono consegnate per iscritto al paziente, il modulo del Consenso raccolto dal medico, sottoscritto dal paziente stesso, è conservato e depositato nell'archivio dell'ambulatorio, costituendo parte integrante della Cartella Clinica Ambulatoriale.
Contatti con il medico curante	Nel caso di valori critici eventualmente presenti nei referti di analisi cliniche il Direttore Tecnico contatta il Medico prescrittore al fine di evidenziare il risultato critico. Per le altre prestazioni ambulatoriali potrebbe essere presente in referto la nota al medico prescrittore al fine di evidenziare la risposta al quesito diagnostico unitamente ai consigli terapeutici proposti.
Documentazione clinica	Tutte le informazioni refertate nell'ambito delle attività effettuate presso il Centro, sono oggetto di comunicazione al FSE come da normativa vigente. I referti sono conservati secondo le modalità ed i tempi sanciti dalla normativa vigente. La struttura dispone ed applica le procedure di protezione informatica dei dati e degli archivi, e garantisce la rintracciabilità delle informazioni necessarie.
Comunicazione verso il Paziente	Nel corso di tutte le fasi dell'iter ambulatoriale, a partire dalla prima visita in cui viene posta l'indicazione, il Medico Specialista, comunica al paziente tutte le informazioni necessarie in merito alla procedura che dovrà effettuare, spiegando le eventuali preparazioni richieste ed i comportamenti da tenere.
Identificazione e Rintracciabilità	La Struttura dispone ed applica procedure atte a garantire l'identificazione e la rintracciabilità del paziente, dei dati, e dei documenti clinico/sanitari del paziente stesso in tutte le fasi dell'iter ambulatoriale.
Dotazioni di attrezzature, apparecchiature medicali, farmaci e materiali	Le dotazioni di attrezzature, apparecchiature medicali e farmaci sono adeguate al numero ed al tipo di prestazioni da erogare. Il materiale (strumentario, dispositivi, presidi medico-chirurgici, etc.), del tipo conforme allo stato dell'arte ed alle conoscenze scientifiche, è adatto per numero e tipo agli interventi eseguiti ed alle condizioni del paziente. Tutti i materiali, farmaci, presidi e dispositivi soggetti a scadenza riportano in evidenza la data della scadenza stessa e sono conservati con modalità adeguate.
Dotazione organica, Qualificazione e competenze degli operatori	La dotazione organica del Centro è in numero proporzionalmente adeguato agli accessi e alla tipologia dell'attività svolta. Tutti i professionisti che operano presso il Centro sono tenuti a consegnare periodicamente la documentazione relativa alla loro competenza e al rispetto della normativa vigente nei riguardi di: - Assicurazione professionale - Partecipazione a programmi e corsi E.C.M. - Non incompatibilità ad operare in strutture accreditate con il SSN N.B. Il nominativo degli operatori è riportato in un apposito elenco del personale, aggiornato periodicamente dal Direttore Sanitario della struttura.
Sicurezza di Pazienti ed Operatori e Ambiente di Lavoro	La Struttura garantisce: le condizioni di sicurezza del paziente e degli operatori, nel rispetto del D. Lgs. vo 81/2008 e smi e delle raccomandazioni Nazionali e Regionali in materia di gestione e prevenzione del Rischio Clinico; aspetti fondamentali quali: pulizia/sanificazione, smaltimento rifiuti, messa a disposizione dei Dispositivi di Protezione Individuali (DPI) idonei, sicurezza/manutenzione impianti/apparecchiature, protezione anti-incendio, ecc.), gli aspetti del comfort.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

**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.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

GESTIONE DEI RECLAMI

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.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione. 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 la Dott.ssa La Bella Rosanna.

SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Allo scopo di valutare il grado di soddisfazione globale della Clientela la Struttura distribuisce periodicamente o lascia a disposizione della clientela modelli da compilare, preposti alla rilevazione dell'opinione personale del Cliente sui servizi prestati.

Il questionario permette di fornire alla Direzione una valutazione del grado di soddisfazione del Cliente relativamente agli aspetti generali, al comfort, al servizio di accettazione, al ritiro del referto e all'eventuale assistenza prestata, con specifiche riferite ai tempi di attesa e alla disponibilità del personale; inoltre il Cliente ha la facoltà di poter esprimere sul questionario la sua opinione sulle eventuali varianti che la struttura dovrebbe apportare per una migliore fruizione dei servizi.

RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA CARTA DEI SERVIZI

Norma UNI EN ISO 9001

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”

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

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

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

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

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

Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente mantenga per tre giorni una dieta priva di carne e di pesce, e deve anche evitare di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale. Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Feci : esame colturale (coprocoltura)

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio. Segnalare se sono in corso terapia antibiotiche.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia.

Prova immunologica di gravidanza (su urina)

L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati altri 6 prelievi, uno ogni 30 min.

Creatinina clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h (vedi raccolta urine 24h).

Urea clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni:

1. svuotare completamente la vescica
2. bere 250 ml di acqua
3. dopo 1 h viene eseguito il prelievo

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	C.d.S. Rev. 11 del 03/11/2025
---	-----------------------------------	-------------------------------------

4. dopo 2 h raccogliere le urine emesse

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE 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