

**COMUNE ROMA**  
**VIALE EROI DI CEFALONIA, N. 203**  
**00128 ROMA**

**STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R. L.**

**P. IVA 01601841008**  
**C. F 06719560580**

**STRUTTURA AMBULATORIALE STUDIO  
RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.**

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

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.  
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la  
Qualità e l'Ambiente.  
Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma  
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)  
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248  
[www.ecosafety.it](http://www.ecosafety.it)

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 2	

## **INDICE**

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA.....	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
INFORMAZIONI SUI SERVIZI .....	7
SERVIZIO AMMINISTRATIVO.....	8
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI.....	9
DIAGRAMMA DI FLUSSI .....	11
GESTIONE DEI RECLAMI.....	22
RIFERIMENTI .....	23

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 3	

## **PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA**

**Parcheggio:** si pubblico

**Servizio informazioni:** Tel. 06/5073480 - Fax. 06/5087243

**Apertura al pubblico per esami radiografici:** dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 - 12,30 e  
16,00– 19,00  
ed il sabato (tranne da giugno a settembre) dalle 09,00 alle 12,30

**Ritiro Referti:** lunedì- mercoledì- venerdì ore 17,00-19,00

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

### **Origine e obiettivi della Società**

Lo Studio Radiologico Spinaceto è attivo dal 1984, e accreditato definitivamente con DCA n.° UOO242 del 09/11/2012 dalla Regione Lazio.

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 180 m<sup>2</sup> sorge al piano terra di un edificio sito a ROMA in Viale degli Eroi di Cefalonia, n. 203.



### **COME SI ARRIVA:**

**Mezzi Pubblici:**

**Mezzi privati:**

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 4	

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante diagnostica per immagini convenzionato. Il Centro 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 9001:2008; tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente.

### **Qualità**

La nostra strategia è fare dello Studio Radiologico Spinaceto uno studio di diagnostica per immagini di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di radiologia. 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.

### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni diagnostiche.

### **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 sotto elencati e l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili :

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 5	

### DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L. è ubicato in Viale degli Eroi di Cefalonia, n. 203 al piano terra di un edificio sito in Roma in provincia di RM. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 14 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 23 esami al giorno.

Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

n.	Cognome e Nome	Mansione	Ambiente di lavoro
1	Cori Agata	Amministratore Unico	Ufficio Direzione
2	Saverio Caruso	Direttore Tecnico/Medico Radiologo	Sala raggi-sala lettura
3	Valerio Panitti	Tecnico di Radiologia	Sala raggi-sala lettura
4	Massimi Gianluca	Tecnico di Radiologia	Sala raggi-sala lettura
5	Bevilacqua Arianna	Segretaria	Accettazione
6	Manganelli Andrea	Impiegato amministrativo	Amministrazione
7	Luca Manganelli	Impiegato amministrativo	Amministrazione
8	Palmieri Stefano Santo	Medico	Sala ecografie

La responsabilità della struttura è del Direttore Tecnico Dr. Saverio Caruso ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		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, 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 dell'istituto 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 di questi "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.**

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 7	

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

Nello studio è attivo un servizio che opera in regime di accreditamento istituzionale.

### **1) Diagnostica per immagini**

Il centro STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L. è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

- Radiologia
- Mammografia
- Ecografia
- MOC

Il paziente giunto alla reception può seguire 2 percorsi, se necessita di esame radiologico in convenzione, esibisce l'impegnativa con la richiesta dello specialista o del medico di base, sarà cura dell'addetto all'accettazione registrare i dati, verificarne l'esattezza e concordare con il paziente l'appuntamento in base alle disponibilità e le esigenze dello stesso, alternativamente per le altre prestazioni non eseguite in convenzione, vengono illustrate quelle disponibili, le date ed i costi relativi, provvedendo in questo caso ad effettuare solo l'appuntamento e post ponendo la fatturazione al momento dell'esecuzione della prestazione richiesta.

## **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Tel. 06/5087243 06/5073480

Il responsabile amministrativo della struttura è Cori Agata

Il personale d'accettazione Bevilacqua Arianna è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 8	

## **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### ***Prenotazioni ed Accettazione***

La prenotazione si effettua presentando la prescrizione del medico (rosa/dematerializzata o bianca).

La lista di attesa non supera una settimana.

La prescrizione in accreditamento deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome e cognome
- b) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Timbro e firma del medico
- e) Data

### ***Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami***

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della L. 196/03 e del Regolamento Europeo 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.

I pagamenti possono avvenire tramite: contanti, bancomat.

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.

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

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di esame della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di esame dovrà portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le radiografie 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 al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.



STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 9	

## DIAGRAMMA DI FLUSSI

### ***Pre-accettazione***

Arrivo al centro.

### ***Accettazione***

Chiamata in ordine di arrivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni consegna ricevuta dell'accettazione.

### ***Esame radiografico***

Chiamata da parte dell'operatore del paziente tramite numero di accettazione; Preparazione delle apparecchiature; controllo dei risultati ottenuti; esecuzione dell'esame; congedo del paziente.

### ***Segreteria***

Inserimento dei risultati su sistema informatico; stampa e firma del referto completo da parte del direttore tecnico, consegna referti.

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

***IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE CHIARIMENTO.***

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 10	

### **GESTIONE DEI RECLAMI**

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di compilare il questionario di soddisfazione cliente e di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il questionario soddisfazione cliente, e' anonimo e va posto nell'apposita cassetta.

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 Cori Agata

### **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:**

Obiettivi ed Indicatori

Tariffario

Carta dei Diritti del Paziente

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	<b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	Revisione	09
		Data	25.10.2018
		Pag 11	

Allegato - 1 Obiettivi ed indicatori

<b>Obiettivi</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard di Qualità</b>
Incremento Dell' Attività	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dell'utile privato</li> </ul>	10%
Prevenzione Delle Non Conformità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• non conformità annuali inferiori a 5</li> </ul>	max. n.4
Soddisfazione Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Punteggio medio rilevato con i questionari di soddisfazione clienti</li> </ul>	90% "buono"
Informazioni All'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo di risposta ai reclami</li> <li>• Presenza bacheca</li> </ul>	7 Giorni Aggiornata e visibile
Privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto della normativa Dlgs196/03 e smi e RUE 679/2016</li> </ul>	0 reclami
Ambiente Confortevole	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambienti accoglienti, puliti e che garantiscano la privacy (vetri opacizzati, tendine porte)</li> </ul>	0 reclami
Rispetto Del Tempo e della Dignità del Paziente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brevi tempi di attesa</li> <li>• Identificabilità degli operatori</li> </ul>	Max. 10 minuti Cartellino identificativo