

STUDIO RADIOLOGICO
SPINACETO S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Revisione

10

Data

29.05.2020

Pag 1

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.**

R. LEGALE

Audrea Mignoli
STUDIO RADIOLOGICO
SPINACETO
Via Eroi di Cefalonia, 203

DT.

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 di Tor Vergata 434 - 00133 Roma
Tel. 06.7900551 - 0694288371 - Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		Pag 3	

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Parcheggio: gratis adiacente alla struttura

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 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 m² sorge al piano terra di un edificio sito a ROMA in Viale degli Eroi di Cefalonia, n. 203.



COME SI ARRIVA:

Mezzi Pubblici: dalla stazione MB di Eur Fermi prendere bus n.705

Mezzi privati: per chi proviene da Ostia Via Cristoforo Colombo uscita Mezzocamino o da chi proviene da Roma uscita Pontina/Tor de' Cenci Nord.

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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; 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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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.

Le persone che operano all'interno della struttura, sono visionabili nell'allegato a questo documento. (tabella del personale).

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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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. eroga agli utenti le seguenti prestazioni:

- Mammografia
- Ecografia
- MOC

ed accreditato per le prestazioni di:

- Radiologia

* Tariffario in accreditamento e privato allegato al presente documento.

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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		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 questionari 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

Tabella del persoanle

STUDIO RADIOLOGICO SPINACETO S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	10
		Data	29.05.2020
		Pag 11	

Allegato - 1 Obiettivi ed indicatori

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