

CARTA DEI SERVIZI



Normativa di riferimento:

- ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***
- ***Linee guida D.C.A. n. U00331/14 Regione Lazio***
- ***D.C.A. n. U00469/17 Regione Lazio***

RAPPRESENTANTE LEGALE: Presidente C.D.A. Belfi Alessandro

Consigliere Maffei Alessio

DIRETTORE TECNICO RADIOLOGIA E DIRETTORE SANITARIO: Dott. Boni Luigi

**RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI:
Ufficio Qualità Poliambulatorio Da Vinci srl.**

Approvata il 07.01.2026

Il Rappresentante Legale

Poliambulatorio Da Vinci s.r.l.
Via Francesco Petrarca
01053 Civita Castellana (VT)
P. Iva 02176940563

Sommario

PRESENTAZIONE.....	4
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA.....	5
- EGUAGLIANZA:.....	5
- IMPARZIALITA':.....	5
- CONTINUITA':.....	5
- DIRITTO DI SCELTA.....	5
- PARTECIPAZIONE.....	5
- EFFICACIA ED EFFICIENZA:.....	6
- RISPETTO DELL'UTENTE.....	6
- RISPETTO DELLA PRIVACY:.....	6
- DIRITTO DELLA SICUREZZA FISICA:.....	6
- DOVERI DELL'UTENTE:.....	6
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....	7
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	9
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	9
SERVIZI OFFERTI	10
MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	11
NOTIZIE UTILI	12
ORARI DI ACCESSO.....	12
MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	13
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....	15
TRIBUNALE DEL MALATO.....	16
Standards di qualità generali	18
Standards di qualità specifici	21
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	22
MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA	22
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE	23

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi Il Poliambulatorio Da Vinci srl che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Polispecialistico “POLIAMBULATORIO DA VINCI SRL” nasce nel 2015 a Civita Castellana, con l'obiettivo di diventare una struttura privata di riferimento per il territorio limitrofo.

Oggi la struttura si avvale della collaborazione di personale tecnico e amministrativo specializzato curando in modo particolare la tutela della propria immagine e le aspettative della clientela.

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situato al centro della città, alla Via Francesco Petrarca snc presso il complesso denominato Cittadella della Salute.

Per la sua ubicazione per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata, per le prestazioni erogate e per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, la struttura punta ad estendere il suo naturale bacino di utenza anche nell'hinterland viterbese.

Il Poliambulatorio Da Vinci srl è accreditato con la Regione Lazio per l'erogazione di alcune prestazioni tra cui la Diagnostica per Immagini e Radiologia e numerose branche mediche specialistiche.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

La struttura ha per scopo quello di svolgere indagini di diagnostica per immagini, Radiologia, Risonanza Magnetica, prestazioni di Chirurgia ambulatoriale e visite specialistiche.

Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, mirati alla certezza della diagnosi.

La struttura s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

-EGUAGLIANZA:

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

-IMPARZIALITÀ:

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nella struttura.

-CONTINUITÀ:

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

-DIRITTO DI SCELTA:

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

-PARTECIPAZIONE:

L'Utente ha diritto di ottenere dalla struttura, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto e per cui risulta necessario nonché per l'inserimento, eventualmente, in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

-EFFICACIA ED EFFICIENZA:

La struttura è impegnata nell'erogazione di servizi, prestazioni di visite specialistiche e diagnostica strumentale aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

-RISPETTO DELL'UTENTE:

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno della struttura.

-RISPETTO DELLA PRIVACY:

Ai pazienti che si rivolgono alla struttura vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs 101/18). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. La struttura garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica ambulatoriale o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

-DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:

La struttura presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

-DOVERI DELL'UTENTE:

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dalla struttura corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

-DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

-DIRITTO ALL'ACCESSO:

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

-DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

-DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

-DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

-DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

-DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

-DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

-DIRITTO ALLA SICUREZZA:

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

-DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

-DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

-DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

-DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

-DIRITTO AL RISARCIMENTO:

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La struttura è dotata di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna sviluppata su circa 560 mq. Sono state abbattute le barriere architettoniche in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

Le attività diagnostiche sono assicurate dalla presa in carico globale del paziente, che richiede sempre la compilazione della cartella clinica ambulatoriale.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione della struttura, che definisce le responsabilità, dirige e verifica tutte le attività della struttura.

A monte dei servizi sanitari sono stati individuati:

-Il Direttore Sanitario (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie della struttura)

-Il Direttore Tecnico (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie della branca sanitaria di pertinenza)

-I Tecnici di Radiologia (responsabili della corretta esecuzione delle indagini diagnostiche mediante applicazione delle IDL)

-I Tecnici di Chirurgia Ambulatoriale (responsabili della corretta esecuzione dei trattamenti svolti nell'ambulatorio chirurgico)

-Il Responsabile amministrativo (sovrintende all'andamento amministrativo della struttura)

-La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico

(provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività della struttura)

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

SERVIZI OFFERTI

- **POLISPECIALISTICA AMBULATORIALE**

- CHIRURGIA GENERALE
- CHIRURGIA VASCOLARE
- EMATOLOGIA
- MEDICINA SPORTIVA
- MEDICINA DEL LAVORO
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- NEUROLOGIA
- UROLOGIA
- MALATTIE ENDOCRINE E DEL RICAMBIO
- OTORINOLARINGOIATRIA
- CARDIOLOGIA
- GINECOLOGIA ED OSTETRICIA
- SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA
- EMATOLOGIA
- ALLERGOLOGIA ED IMMUNOLOGIA CLINICA
- MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO
- PEDIATRIA
- DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- OCULISTICA

- **PRESIDIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE TOTALBODY 1.5T
- TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA
- MAMMOGRAFIA 2D/3D
- DENTAL SCAN-CONE BEAM (ORTOPANTOMOGRAMMA)
- RX DIAGNOSTICA
- ECOGRAFIE

- MOC

- **PRESIDIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE DI TIPO 1 (PC1)**

- ENDOSCOPIA DIGESTIVA
- MEDICINA ESTETICA
- CHIRURGIA DERMATOLOGICA
- CHIRURGIA GINECOLOGICA

LE BRANCHE MEDICHE EVIDENZIATE IN GIALLO SONO ACCREDITATE CON IL SSN

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni sanitarie svolte all'interno della struttura da svolgersi in ambito ambulatoriale, preventivamente prescritti dal medico specialista.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, quindi, è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

La struttura e' sita a Civita Castellana in Via Francesco Petrarca snc presso la Cittadella della Salute ed e' raggiungibile sia:

In automobile:

Il Poliambulatorio Da Vinci è facilmente raggiungibile dall' uscita Magliano Sabina autostrada Roma-Firenze direzione Nord e Sud.

Con i mezzi pubblici:

Il laboratorio è situato davanti alla fermata della linea Co.tra.l. direttrice Civita Castellana Viterbo.



NOTIZIE UTILI

POLIAMBULATORIO DA VINCI SRL

Via F.Petrarca snc – 01033 Civita Castellana (VT)

ORARI DI ACCESSO

MATTINA:

dal Lun al Ven ore 9:00 - 13:00
Sab ore 9:00 – 13:00

POMERIGGIO:

dal Lun al Ven ore 13:00 - 19:00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni non sono necessarie per gli esami di Radiologia. E' possibile comunque effettuare prenotazioni presso i nostri uffici amministrativi. Tutti le altre tipologie di esame vengono eseguiti preVio appuntamento. Gli esami in convenzione con il sistema sanitario richiedono obbligatoriamente la prenotazione presso i centralini recap al numero **06 9939**

ORARI DI RITIRO REFERTI

MATTINA:

dal Lun al Ven ore 9:00 - 13:00
Sab ore 9:00 – 13:00

POMERIGGIO:

dal Lun al Ven ore 15:00 - 19:00

ESAMI URGENTI

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati in giornata, ove possibile.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

TELEFONO-FAX: 0761/549479

e-mail : info@gruppodavinci.it

www.gruppodavinci.it

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Presso il nostro Poliambulatorio possono accedere tutti i cittadini che devono richiedere prestazioni di radiologia, Diagnostica per Immagini , visite specialistiche e di chirurgia generale eseguibili in ambulatorio preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in **regime di convenzione** con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento della tariffa o ticket (36.15€ massimo per ogni impegnativa), salvo i normali casi di esenzione documentati.

*A proposito di **autoprescrizione** desideriamo consigliare all'Utente di non confidare troppo sulla sua esperienza di paziente e di non auto prescrivere le analisi. Affidi invece questa responsabilità al medico, che, indubbiamente potrà consigliare le più adatte. "Rifletta: potrebbe fare cento accertamenti inutili e non l'unica giusta per fare la diagnosi!"*

Durante il colloquio di accettazione, all'utente saranno fornite tutte le informazioni affinché l'impegnativa risulti compilata correttamente nonché tutte le informazioni tecniche per assicurare un'adeguato svolgimento della prestazione sanitaria.

Sono disponibili moduli di istruzione specifici per esami che richiedono modalità di esecuzione particolari e di preparazione.

Prima di accedere alla prestazione , l'utente dovrà regolarizzare tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la segreteria accettazione. Questi consistono in:

- Verifica di correttezza della ricetta.

- Pagamento del ticket o verifica dell'eventuale titolo di esenzione con firma della ricetta.
- Pagamento della prestazione in caso di prestazione non contemplata nel Tariffario S.S.N..
- Pagamento prestazione in caso di esame privato.

In caso di imprecisioni formali dei documenti sanitari, l'utente potrà comunque godere dei ns. servizi, evitando di ripetere la prenotazione, impegnandosi a presentare nel più breve tempo possibile, la documentazione idoneamente completata.

I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i trenta giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata.

La Segreteria Accettazione è in grado di fornire tutte le informazioni specifiche e in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o di esami urgenti, che vengono accettati in segreteria con apposita modalità urgente e comunicati al DT.

Le prestazioni possono essere pagate sia in contanti che con Bancomat/Carta di Credito

I referti non possono essere letti al telefono e possono essere ritirati dietro presentazione dell'apposito modulo di ritiro dal diretto interessato o da delegato.

E' attivo gratuitamente il servizio di ritiro dei REFERTI ONLINE per le prestazioni che non prevedono il ritiro contestuale alla prestazione del referto.

Il centro e' convenzionato con i principali enti assicurativi nel campo sanitario, come COOPSALUTE , GENERALI HEALTH, CUP SOLIDALE , PREVIMEDICAL , BLUE ASSISTANCE , INSALUTE , SISALUTE.

Requisiti dell'impegnativa

Con ogni impegnativa possono essere richiesti al massimo 8 esami.

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket (36.15 €).

Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico, in particolare:

- a) Prima settimana di gestazione
- b) Nome commerciale e posologia del farmaco somministrato
- c) Diagnosi o quesito diagnostico
- d) Notizie anamnestiche

Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

**Cittadinanzattiva onlus
Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma**

Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio

mail@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Tribunale per i diritti del malato (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) **tdm@cittadinanzattiva.it**

Per informazioni sulle attività del Coordinamento Nazionale delle Associazioni di Malati Cronici **cnamc@cittadinanzattiva.it**

Per informazioni sulle attività dei Procuratori dei cittadini (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) **procuratori@cittadinanzattiva.it**

Per informazioni sulle attività di Giustizia per i diritti (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) **giustizia@cittadinanzattiva.it**.

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La struttura è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure ed i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

Per qualunque esigenza, Lei stesso può rivolgersi alle seguenti strutture:

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Roma				
- c/o Ospedale San Camillo Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma Tel. 06 58704579 Resp. Gigliola De Santis martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 13.00 - c/o Centro Oftalmico Piazzale degli Eroi, 11 00136 Roma Tel. 06 68352622, 06 39738607 Resp. Iolanda Quinti giovedì 10.30 - 12.30 - c/o Ospedale Sandro Pertini Via dei Monti Tiburtini, 385 00157 Roma Tel. 06 41433372 Resp. Silvana Ferrari mercoledì 9.30 - 12.00 venerdì 9.30 - 12.00	c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano Via Martinotti, 20 00135 Roma Tel. 06 33062422 giovedì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Forlanini - Atrio I Via Portuense, 332 00149 Roma Tel. 06 55181-55182415 martedì, giovedì 10.30 - 12.30 c/o Policlinico Umberto I Viale del Policlinico 00161 Roma Tel. 06 49970286 Coord. Giorgio Chinigò lunedì, martedì, giovedì 10.00 - 12.00 c/o Sant'Eugenio Piazzale dell'Umanesimo, 10	c/o San Giovanni Via Amba Aradam, 2 00184 Roma Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579 Resp. Fulvio Paglia lunedì e venerdì 16.00 - 18.00 martedì e giovedì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Santo Spirito Lungotevere in Sassia, 1 00193 Roma Tel. 06 6875264, 06 6875264 martedì, giovedì 9,30-12 c/o Ospedale San Giacomo Via Canova 00187 Roma Tel. 06 36266459 lunedì, mercoledì 10.00 - 12.00	c/o Poliambulatorio Mirti Piazza dei Mirti, 45 00171 Roma Tel. 06 41601880 Resp. Romano Balducci lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 Tel. 06 68354553, 0661565142 Poliambulatorio Boccea Via Cossombrato, 34 00166 Roma E-mail andrea.bott@tiscalinet.it Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9 Tel./Fax 06 61565142 mercoledì 10.00 - 12.00 Villa San Pietro Via Cassia, 600 00189 Roma Tel. 06 3312354	c/o Poliambulatorio Bresadola Via G. Bresadola, 56 00171 Roma Tel. 06 41434811, 0621800930 martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00 c/o Villa Betania 00100 Roma Tel. 06 39900210 mercoledì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Spallanzani Via Portuense, 292 00149 Roma Tel. 06 58704579 (S.Camillo) Resp. Gigliola De Santis martedì, giovedì 10.00 - 13.00

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Roma				
	00144 Roma Tel. 06 5912802, 065912802 Resp. Gina Silvestri martedì, giovedì 10.00 - 12.00		Resp. Luciano Montebello martedì 10.00 - 12.00 mercoledì, venerdì 15-17	

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Viterbo	Sezione di Frosinone	Sezione di Ciampino	Sezione di Fiumicino	Sezione di Ostia
c/o Nuovo Ospedale Belcolle Strada San Martinese 01100 Viterbo Tel. 0761 339351, 0761 228234 (direzione sanitaria) martedì e sabato 9.30 - 12.00 giovedì 16.30 - 18.00	c/o Ospedale Civile Umberto I Viale Mazzini 03100 Frosinone Tel. 0775 207342, 0775 210410 Resp. Anna Piersanti lunedì 16.30 - 18.30 venerdì 10.00 - 12.00	Via Dalmazia, 13 00043 Ciampino (RM) Tel. 06 7915275, 06 6690146 E-mail luigi.amarante@tiscalinet.it martedì 17.00 - 19.00	Via Federico Martinengo, 46 00054 Fiumicino (RM) Tel. 06 6582344, 06 6580774 Resp. Stella Zaso lunedì, venerdì 9.30 - 11.00	c/o Ospedale G.B. Grassi Via Passeroni, 38 00122 Ostia (RM) Tel. 06 56482074, 06 5664180 (ospedale) Resp. Rossana Chigiotti martedì, giovedì 10.00 - 12.00

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Sora	Sezione di Bracciano	Sezione di Rieti	Sezione di Latina	Sezione di Gaeta
c/o Ospedale Civile SS.Trinità Via S. Marciano 03039 Sora (FR) Resp. Silvio Rea lunedì 10.30 - 12.00	c/o Ospedale Civile Via delle Coste 00062 Bracciano (RM) Tel. 06 99890223 Resp. Anna Radicioni martedì, giovedì 10.00 - 12.30	c/o Ospedale De Lellis Viale Baroni 02100 Rieti Tel. 0746 278439, 0746 278439 E-mail tdmrieti@tiscalinet.it , tdm_rieti@hotmail.com Resp. Gabriella Rinaldi lunedì/sabato 10.30 - 12.00 mercoledì 17.00 - 19.00	Centro per i diritti del malato "Giampiero Fanelli" c/o Ospedale civile Santa Maria Goretti Via Canova, s.n. 04100 Latina Tel. 0773 655010, 0773 655010 E-mail cittadinanzattivit@libero.it Resp. Gianna Sangiorgi mercoledì 18.30 - 20.00 giovedì 10.30 - 13.00 sabato 10.00 - 13.30	c/o Ospedale Civile di Liegro Via Litoranea - Contrada Cappuccini 04024 Gaeta (LT) Tel. 0771 779207 Resp. Annamaria Colarullo lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 giovedì 15.00 - 17.00
Sezione di Cassino	Sezione di Grottaferrata	Sezione di Alatri	Sezione di Palestrina	Sezione di Pontecorvo
c/o Ospedale De Bosis Via Di Blasio 03043 Cassino (FR) Tel. 0776 22216, 312048	Via Verdi, 1 00046 Grottaferrata (RM) E-mail tdmgrottaferrata@interfree.it , tdmgrottaferrata@katamail.com Resp. Carla Ghislanzoni mercoledì, 16.00 - 18.00	c/o Ospedale San Benedetto loc. Chiappitto 03011 Alatri (FR) Tel. 0775442161 Resp. Amerigo Rossi martedì 15.30 - 20.00	Via Pedemontana, 36 00036 Palestrina (RM) Tel. 06 95322601, 06 95322601 Resp. Renata Pompili lunedì 9.00 - 12.00 venerdì 16.00 - 17.30	c/o Ospedale Pontecorvo Via Ospedale, 38 03037 Pontecorvo (FR) Tel. 07767691 E-mail g23456@libero.it , bathcb@tin.it lunedì mattina

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Pomezia	Sezione di Ceprano	Sezione di Terracina (LT)	Sezione di Civitacastellana	Sezione di Tarquinia
c/o Camera del Lavoro Via La Marmora, 32 Pomezia (RM) Tel. 0691601196 - 91602396 lunedì, mercoledì, venerdì 9.30 - 11.30	Via Regina Margherita, 4 03024 Ceprano (FR) Tel. 077594010 lunedì/venerdì 8.00 - 10.00	Resp. Pasquale Chiocci lunedì, venerdì 8.30 - 13.00, 16.00 - 19.30	Via Ferretti, 169 01023 Civitacastellana (VT) Tel. 0761592246 martedì, giovedì 15.00 - 19.30	- c/o Ospedale Viale Igea, 1 01016 Tarquinia (VT) Tel. 0776846357 lunedì/venerdì 10.00 - 11.30

Standards di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Poliambulatorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo

14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

☐ **Disponibilità di una segnaletica interna**

La struttura dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

☐ **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato ove previsto per prestazioni invasive e/o pericolose.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - La struttura mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo (Brochure), riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

☐ **Tempo di risposta al reclamo**

La struttura, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, La struttura provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

☐ **Rispetto della normativa della privacy**

La struttura, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.101/2018 e GDPR

☐ **Accesso organizzazioni di volontariato**

La struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e di servizi sociali

Standards per le relazioni col personale

☐ **Riconoscibilità degli operatori**

La struttura assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

☐ **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute.

In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Medici Responsabili della struttura o col Direttore Tecnico di Branca, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti il proprio stato di salute o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

☐ ☐ **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto o al termine della prestazione erogata, il Direttore Tecnico fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche o l'iter terapeutico, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

Standards per la professionalità degli operatori

☐ **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

La struttura garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

☐ **Formazione continua degli operatori**

La struttura assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

Comfort e pulizia delle strutture
--

☐ **Comfort**

La struttura è dotata di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

☐ **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

Standards di qualità specifici

☐ **Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione**

Molte delle prestazioni erogate dalla struttura non necessitano di prenotazione e sono eseguite all'atto dell'accettazione. Come indicato nelle modalità di accesso alla struttura e nell'Opuscolo informativo, per le indagini diagnostiche che richiedono prenotazione, i pazienti e/o la famiglia possono contattare la struttura di persona o telefonicamente. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione, in base alle priorità cliniche, cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente e valutando gli eventuali casi di urgenza.

I medici prescrittori, inoltre, nel prescrivere interventi diagnostico-terapeutici programmabili, sono tenuti a gestire il fattore tempo, correlando il bisogno del paziente e la prestazione da effettuare con il tempo ottimale entro cui questa dovrebbe essere effettuata. La comunicazione all'organizzazione avviene indicando, obbligatoriamente, sulla prescrizione, all'atto della richiesta di prestazione, la classe di priorità clinica attribuita al paziente nello stato di sofferenza considerato.

☐ ☐ **Informazione alle utenti in età fertile**

All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

☐ **Adempimenti in materia di radioprotezione**

La struttura provvede periodicamente all'effettuazione dei controlli delle emissioni da parte di un Esperto Qualificato, che verifichi l'idoneità delle apparecchiature in base alle normative vigenti in materia di Radioprotezione, per la salvaguardia della salute sia dei pazienti che degli operatori.

☐ **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura della struttura viene garantita da personale medico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

☐ **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici ed i tecnici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

☐ ☐ **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all'atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente. In genere, comunque, i referti sono al massimo dopo 48h dall'esecuzione della prestazione.

☐ **Rilascio certificati a carattere amministrativo e sanitario**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta, anche per la richiesta di copia della documentazione sanitaria (ex referti) il titolare dell'esame eseguito può fare richiesta scritta o mediante pec, le richieste saranno evase entro 15 gg.

☐ **Pulizia sale diagnostiche, ambulatorio e servizi**

La pulizia di sale di diagnostica e ambulatori viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

☐ **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nella struttura è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione della struttura valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- ☐ ☐ Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- ☐ ☐ Monitoraggio dei reclami
- ☐ ☐ Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- ☐ ☐ Monitoraggio dei tempi di attesa
- ☐ ☐ Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature della struttura
- ☐ ☐ Il Piano di formazione annuale
- ☐ ☐ Monitoraggio degli scarti (Diagnostica per Immagini)

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione mediante pec.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre la struttura ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

La struttura sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- ☐ Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo della struttura;
- ☐ Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- ☐ Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- ☐ Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte della struttura e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi, pubblicata su sito web e presente in sala accettazione, sarà distribuita agli utenti ed agli operatori della struttura e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.