

**POLIAMBULATORIO
SEMEIOLOGICO ROMANO**

Rev. 10 del 15.01.24



Firma del DS _____ Firma del LR _____

Carta dei Servizi

la Cura, il Confort e la Professionalita'



POLIAMBULATORIO SEMEIOLOGICO ROMANO

Via Nizza 22 - 00198 Roma

Tel. 06 84 13 992 r.a. Fax 06 85 40 003

www.semeiologico.it - info@semeiologico.it

SEMEIOLOGICO ROMANO S.R.L. UNIPERSONALE

Sede legale: Via Nizza 22 - 00198 Roma

C.F.: 07669860582 | P.IVA: 15434171003

Società soggetta a direzione e coordinamento di Impresa Sanitaria Alfa 88 S.p.A.



La **VILLA BENEDETTA CARD** da accesso a sconti e promozioni per le prestazioni in regime di solvenza



Accedi a tutte le ulteriori informazioni sul nostro sito
www.villabenedettagroup.com

RICHIEDILA SUBITO!



800 076 076

cralcg@villabenedettagroup.it



POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E LABORATORIO DI ANALISI DI BASE IN REGIME PRIVATO

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il **Poliambulatorio Semeiologico Romano**, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Poliambulatorio e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il **Poliambulatorio Semeiologico Romano**, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Poliambulatorio, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che avrà a disposizione in sala di attesa e on-line. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente, il Rappresentante Legale.



PREMESSA



PRESENTAZIONE

Il POLIAMBULATORIO SEMEIOLOGICO ROMANO è una struttura storica, **efficiente** e dotata di **tecnologie all'avanguardia**. Svolge la propria attività clinica con approcci multidisciplinari e garantendo **percorsi diagnostici e terapeutici integrati e personalizzati**.

Il Centro si avvale della collaborazione di esperti del settore sanitario che vantano **esperienza e professionalità** garantendo un servizio diagnostico e terapeutico eccellente.

La sua **struttura**, con 12 studi medici, la diagnostica per immagini e il laboratorio d'analisi, è accogliente e attrezzata, si trova **al primo piano di uno storico palazzo nel centro di Roma**, in una zona facilmente accessibile e collegata.

Il **Rappresentante Legale** del Presidio è il dott. Eliseo Pironti.

Il **Direttore Generale** del Presidio è la dott.ssa Rosaria Idone.

Compito del Rappresentante Legale è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrativa.

Il **Direttore Sanitario** è il Dott. Gianfranco Turchetti, Medico Chirurgo Specialista in Radiologia, Nefrologia, Endocrinologia, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **Direttore Tecnico della Radiodiagnostica** è il Dott. Gianfranco Turchetti, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie del settore.

Il **Direttore Tecnico del Laboratorio di Analisi** è la Dott.ssa Antonella Farina, a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie del settore.

Il personale sanitario, medico e non, in base al proprio profilo professionale, è responsabile della attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, orientamento sessuale e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione, dal Direttore Sanitario e Tecnico e dai medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Rappresentante Legale del CENTRO si è impegnato ad adottare la “Carta dei Diritti del Paziente Internazionale” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza

Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione

Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

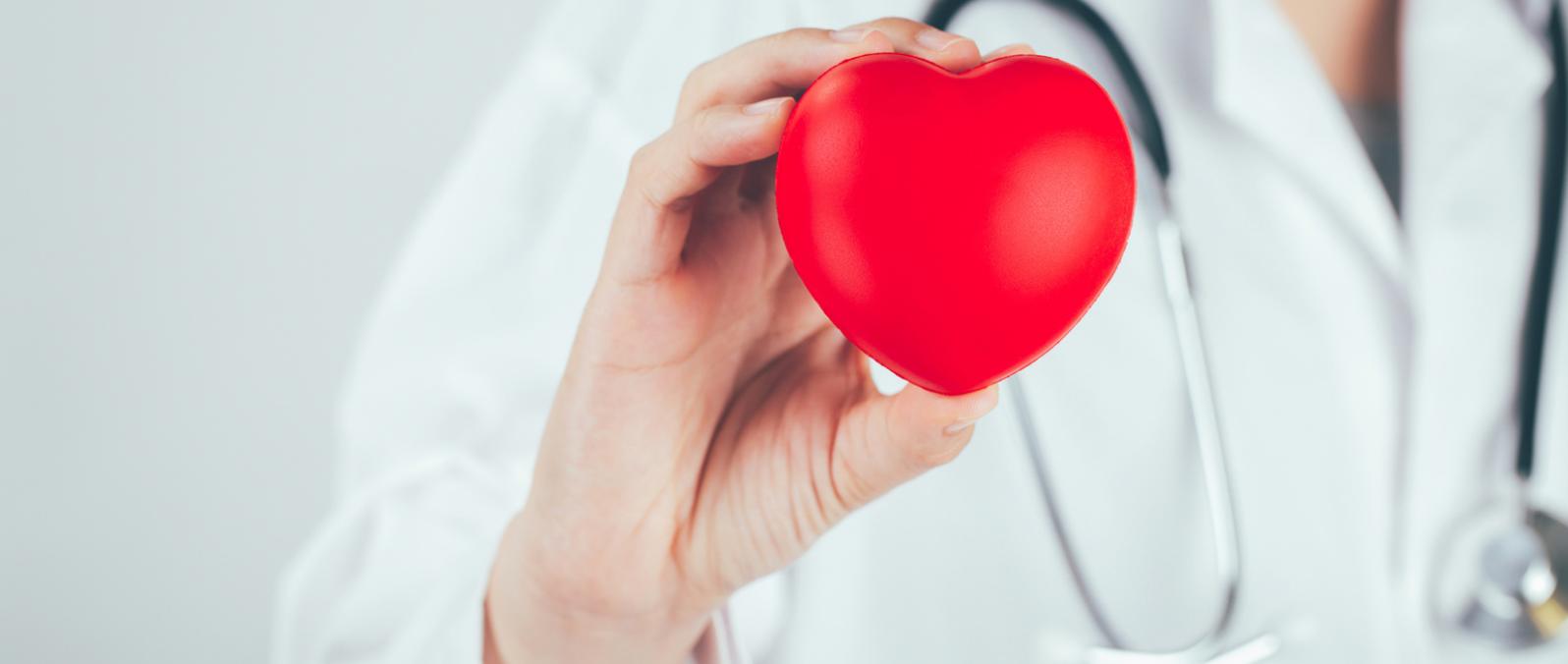
Diritto di pensiero e di religione

Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

L'organizzazione assicura:

➤ **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo “Consenso informato”. Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici;

➤ **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene esposta integralmente l'informativa al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dal Regolamento Europeo 2016/679. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.



OBIETTIVI DELLA SOCIETA'

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Visite Specialistiche, Diagnostica per immagini private e Laboratorio di Analisi di base in corso di autorizzazione.

Tali obiettivi vengono monitorati grazie al gestionale in uso e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Centro.

VISION E MISSION

VISION

La nostra strategia è fare del Centro un polo sanitario completo per l'utenza del territorio.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà del territorio e coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva;
- eccellere nell'erogazione dei servizi.

MISSION

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo 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.

Risorse Umane

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

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 misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI

Autorizzazione Regione Lazio Direzione Regionale "Salute e integrazione sociosanitaria" n 402272 del 06/03/2015.

ISERVIZI

VISITE SPECIALISTICHE

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- CARDIOLOGIA
- RADIOLOGIA
- ALLERGOLOGIA
- CHIRURGIA
- DERMATOLOGIA
- MEDICINA DEL LAVORO
- MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI
- MEDICINA DELLO SPORT
- GASTROENTEROLOGIA
- MEDICINA INTERNA
- ODONTOIATRIA
- OFTALMOLOGIA
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- UROLOGIA
- ORTOPEDIA
- RADIOLOGIA CONVENZIONALE
- ORTOPANORAMICA
- ECOCOLOR-DOPPLER
- ECOGRAFIE
 - internistiche
 - tiroidee
 - prostatiche
 - tessuti molli
 - articolari

DIAGNOSTICA SENOLOGICA

- CONSULENZA SENOLOGICA
- MAMMOGRAFIA 3D CON TOMOSINTESI
- ECOGRAFIA MAMMARIA
- ESAMI CITOLOGICI
- MICROBIOPSIE PERCUTANEE ECOGUIDATE

LABORATORIO ANALISI

Orario prelievi ematici: Dal Lunedì al Venerdì: 8.00 - 11.00

Aree tecniche di diagnosi clinica:

Allergologia
 Biochimica generale
 Biologia molecolare
 Genetica Medica
 Ematologia e coagulazione
 Farmacologia e tossicologia
 Immunologia e sierologia
 Citopatologia ed istopatologia
 Microbiologia, virologia e parassitologia
 Monitoraggio biochimico ed ormonale della gravidanza
 Oncologia e markers tumorali



ATTIVITA' IN CORSO DI AUTORIZZAZIONE

- CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE
- CHIRURGIA VASCOLARE
- EMATOLOGIA
- MALATTIE ENDOCRINE, DEL RICAMBIO e DELLA NUTRIZIONE
- IMMUNOLOGIA
- GERIATRIA
- NEFROLOGIA
- NEUROCHIRURGIA
- NEUROLOGIA
- PEDIATRIA
- PSICHIATRIA
- ONCOLOGIA
- ONCOEMATOLOGIA
- PNEUMOLOGIA
- REUMATOLOGIA

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle prestazioni è necessaria per tutte le prestazioni. Per effettuare la prenotazione si può telefonare, utilizzare il sito, la mail, o recarsi fisicamente presso il Centro.

In base alla disponibilità del professionista prescelto ed alle esigenze dell'Utenza si procederà a prenotare la visita specialistica, attraverso il gestionale in uso.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Tessera sanitaria;
- Eventuale prescrizione bianca dello specialista.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Presa in Carico del Paziente

L'accettazione

L'accettazione verificherà la documentazione consegnata dal Paziente ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico del Centro "_TUOTEMPO" e "EQUIPE".

Il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679, circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. L'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del personale in accettazione.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato prima dell'esecuzione delle stesse o al massimo al ritiro del referto/diagnosi.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito, Bonifico.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Orario Accettazione

L'accettazione effettua il seguente orario: dal lunedì al venerdì 8:00 alle 19.30.

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

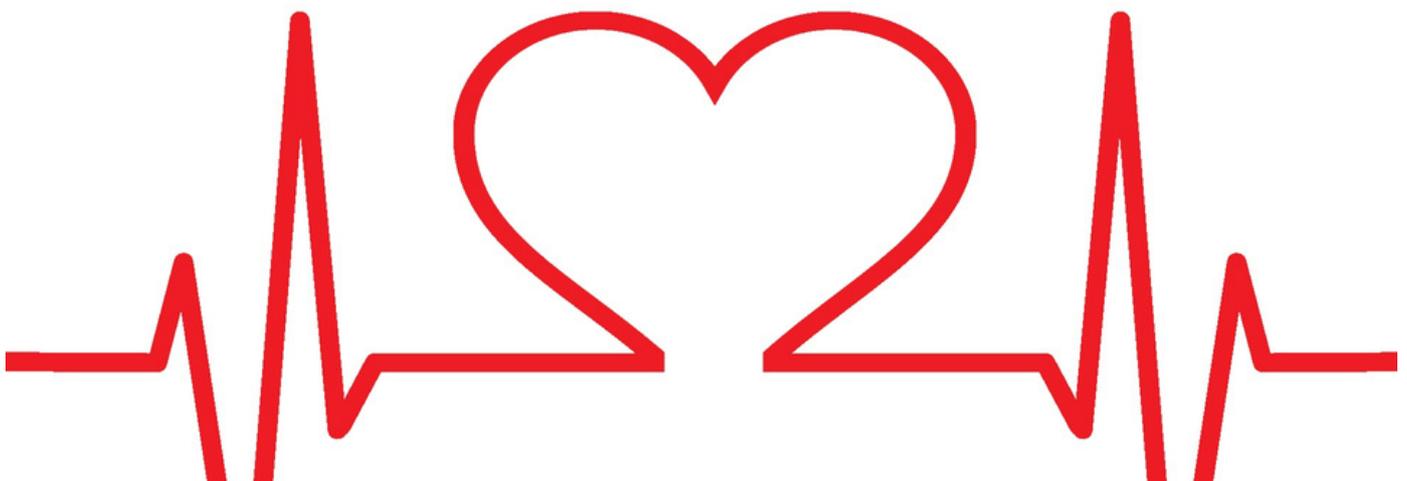
I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura, della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, od a persona delegata, in tal caso dovranno portare la delega opportunamente firmata e munita di copia del documento di identità del delegato e del delegante.

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 del test è variabile dai 7 ai 15 giorni lavorativi.

La data di ritiro dei referti di laboratorio è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti è variabile dai 5 ai 7 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.



Standard di qualità, impegni e programmi

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:

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

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

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul trattamento terapeutico.

TABELLA DEGLI INDICATORI

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Confort/Privacy	Ambienti comodi, moderni e rispettosi della privacy
Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nella ricevuta

Impegni e programmi

1) 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.

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami - in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami: Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (dott.ssa Anastasia Caratelli) negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa. In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

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.

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi e adeguamento organizzativo

Relazione sullo stato degli standard

Il Poliambulatorio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti e di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Poliambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari anche on-line, indagini ed osservazioni dirette.





**CASA DI CURA
VILLA BENEDETTA**
ROMA - AURELIO



**CASA DI CURA
VILLA DEI PINI**
ANZIO



**POLIAMBULATORIO
SEMEIOLOGICO ROMANO**
ROMA - CENTRO



**CASA DI CURA
VILLA FIORITA**
PERUGIA



**CASA DI CURA KAROL
WOJTYLA HOSPITAL**
ROMA - EUR



**HOSPICE
SANTA RITA**
ROMA EST - CASTELVERDE



**CENTRO DI TERAPIA FISICA
E GINNASTICA MEDICA**
TIVOLI E TIVOLI TERME