

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL**

*Via delle Costellazioni, 306 (1 PIANO)*  
*00144 – ROMA*



## PREMESSA

Gentile Signora, Gentile Signore,

abbiamo il piacere di presentarle la “Carta dei Servizi” della nostra struttura sanitaria, uno strumento che le consentirà di conoscere le attività e i servizi messi a disposizione dei pazienti del Centro e le modalità per accedervi.

L’auspicio è quello di creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con i nostri pazienti, in modo tale che i nostri servizi siano non solo più efficienti e tempestivi, ma soprattutto sempre più in grado di rispondere alle esigenze di ciascuno.

La presente Carta dei servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale sanitario e amministrativo di RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL e approvata dalla Direzione, in conformità al DCA 311/2014 del 06/10/2014 “Linee guida per l'elaborazione della carta dei servizi sanitari nelle aziende e strutture sanitarie della Regione Lazio”.



## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

<b>1.0</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2.0</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>5</b>
2.1	Premessa	5
2.1.1	Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie	5
2.1.2	Modalità per la richiesta della documentazione sanitaria	5
2.2	I servizi sanitari	6
2.3	I servizi non sanitari e comfort	6
<b>3.0</b>	<b>STRUMENTI DI TUTELA</b>	<b>6</b>
3.1	Diritto alle informazioni e accesso alle informazioni	6
3.2	Consenso informato	7
3.3	Principi fondamentali	7
3.4	Diritti dei cittadini	7
3.5	Doveri dei cittadini	9
3.6	Attenzione ai bisogni dei pazienti	9
3.7	Impegni, standard e indicatori, strumenti di verifica	9
3.7.1	Impegni	9
3.7.2	Standard	10
3.7.3	Strumenti di verifica	10
3.8	La Comunicazione	10
3.9	Reclami	11
3.10	Privacy e tutela della riservatezza	11
3.11	Soddisfazione dell'utente	12
3.12	Gli impegni per il miglioramento	12

## 1.0 PRESENTAZIONE

Il centro Radiologia Mostacciano Srl, ubicato al primo piano dello stabile in Via delle Costellazioni n. 306, opera su una superficie di oltre 300 mq ed è specializzato in prestazioni di Diagnostica per immagini.

Riferimenti autorizzativi DCA U00265 del 28/06/2018

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario della Regione Lazio per quanto attiene la branca di Radiologia tradizionale e offre servizi privati di Ecografia, Mammografia, M.O.C., Risonanza Magnetica Aperta e TAC.

Riferimenti accreditamento DCA U00386 del 28/09/2012

### Direzione Sanitaria:

Dott. Domingo Girardi

*Specialista in Radiodiagnostica*

### Orari del Centro

Dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30, il sabato dalle 7.30 alle 12.30 e la domenica dalle 7.30 alle 12.30.

### Prenotazioni e Informazioni

Centralino unico: 06. 5291330

[www.asterdiagnostica.it](http://www.asterdiagnostica.it)

### Come raggiungerci



Con i mezzi pubblici: autobus 778, fermata costellazioni/orsa Maggiore

Con l'auto: dal GRA, uscita 25 Laurentina

## **2.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI**

### **2.1 Premessa**

La tabella che segue riporta i reparti presenti presso la struttura e al paragrafo nel quale sono fornite le relative informazioni.

<b>Prestazioni sanitarie</b>	<b>Ubicazione</b>
RADIOLOGIA GENERALE	1° PIANO
ECOGRAFIA	1° PIANO
MAMMOGRAFIA	1° PIANO
RADIOLOGIA ODONTOIATRICA	1° PIANO
MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA	1° PIANO
RISONANZA MAGNETICA / TC	1° PIANO

#### **2.1.1 Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie**

Per tutte le prestazioni è necessaria la prenotazione.

La prenotazione può essere effettuata di persona o telefonicamente, negli orari di apertura del Centro. In alternativa può essere effettuata attraverso il sito internet e attraverso l'utilizzo della posta elettronica.

Per le prestazioni in convenzione con il SSN è necessaria una richiesta da parte del medico curante (impegnativa su "ricetta rosa" o elettronica), che indichi anche le eventuali esenzioni.

Per prestazioni in regime privato, o in convenzione con enti privati, può essere necessaria la richiesta del medico curante o di uno specialista.

La segreteria è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie.

Le prestazioni erogate nell'ambito del regime convenzionato sono gratuite o in regime forfetario (pagamento del ticket sanitario).

Gli importi per le prestazioni eseguite privatamente sono versati all'Accettazione prima dell'esecuzione degli esami.

Il pagamento può essere effettuato anche attraverso i circuiti elettronici (Bancomat e Carta di credito) con i terminali POS presenti direttamente all'interno del Centro. Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

#### **2.1.2 Modalità per la richiesta della documentazione sanitaria**

Il ritiro dei referti può essere effettuato presso la Segreteria.

I referti possono essere consegnati solo:

- al diretto interessato o persona delegata (che dovrà presentare apposita delega, proprio documento e copia del documento di identità del delegante);

- in caso di minore, all'interessato munito di documento di identità o a chi esercita la potestà genitoriale, munito di documento di identità;
- al tutore o curatore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

## 2.2 I servizi sanitari

- RADIOLOGIA GENERALE - Radiografia Ossea, Esami sotto carico (Accreditata)
- ECOGRAFIA - internistica, senologica, specialistica (vascolare, urologica, ...)
- MAMMOGRAFIA (eseguita con Tomosintesi)
- RADIOLOGIA ODONTOIATRICA - Ortopanoramica, Telecranio, Endorali
- MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (Total body)
- RISONANZA MAGNETICA SETTORIALE muscolo scheletrica
- TC total body
- RISONANZA MAGNETICA ad alto campo

## 2.3 I servizi non sanitari e comfort

### Parcheggio



Adiacente all'edificio, si trova un ampio parcheggio pubblico con numerosi posti auto.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)



La segreteria è sempre a disposizione per fornire informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate, sui relativi tempi, costi e modalità di preparazione.

## 3.0 STRUMENTI DI TUTELA

### 3.1 Diritto alle informazioni e accesso alle informazioni

I nostri pazienti hanno diritto di ricevere le informazioni sul proprio stato di salute e sul decorso dell'eventuale malattia da parte del personale sanitario.

### 3.2 *Consenso informato*

Il paziente deve essere informato in modo appropriato e comprensibile dal personale sanitario sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni sanitarie che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego.

### 3.3 *Principi fondamentali*

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno nel rispetto dei diritti dei pazienti. Come da carta europea dei diritti del Paziente prevede i seguenti principi:

**Eguaglianza:** **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

**Imparzialità:** **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura.

**Continuità:** **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza. Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

**Efficienza ed efficacia:** **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

**Diritto di scelta:** Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, allo stesso tempo il personale sanitario fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

**Partecipazione:** **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione e la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati.

### 3.4 *Diritti dei cittadini*

**Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per 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 all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

**Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

**Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

**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 medicochirurgici in generale.

**Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.

**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 standard ben precisi.

**Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

**Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con 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 il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

**Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.



**Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

### *3.5 Doveri dei cittadini*

Il cittadino, quando accede presso **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL**, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### *3.6 Attenzione ai bisogni dei pazienti*

Il cittadino ha il diritto di:

- usufruire di assistenza e cure nel rispetto della propria persona e proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ricevere tutte le attenzioni dovute alle persone fragili;
- ricevere informazioni sul proprio stato di salute, indagini e terapie a cui verrà sottoposto con il proprio consenso nel rispetto della riservatezza e segretezza di dette informazioni;

### *3.7 Impegni, standard e indicatori, strumenti di verifica*

#### *3.7.1 Impegni*

La politica per la qualità di **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** si fonda su:

#### Perseguire il miglioramento continuo e tendere verso l'eccellenza

Ogni operatore della struttura deve costantemente tendere a migliorare costantemente il modo di operare proprio e dei colleghi a beneficio della salute degli utenti e dell'organizzazione stessa.

L'eccellenza si raggiunge solo con un impegno costante verso la massima efficienza, efficacia e qualità delle prestazioni erogate.

#### Richiedere l'integrità di comportamento da parte di tutti gli operatori

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla struttura sanitaria, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale, deve essere improntata al rispetto delle regole del Modello

Organizzativo ex D. Lgs. 231 e del Codice Etico di Comportamento e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

### 3.7.2 Standard

#### RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard e gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite;
- si impegna a verificare semestralmente l'adozione e il rispetto degli standard e riconosce al cittadino lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione di quanti afferiscono ai servizi della struttura sanitaria;
- assicura quanti afferiscono ai servizi della struttura sanitaria la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi.

Standard	Impegno	Referente
Garantire la massima informazione agli utenti della struttura	La struttura si impegna a offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni	Amministrazione
Garantire la massima soddisfazione rispetto ai servizi del Centro	La struttura si impegna a rilevare in modo verbale e scritto il grado di soddisfazione dei pazienti	Amministrazione
Risposta scritta a reclami formulati per iscritto	La struttura si impegna a rispondere entro 15 gg lavorativi	Amministrazione

### 3.7.3 Strumenti di verifica

**RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** realizza periodicamente un'indagine sul grado di soddisfazione di quanti afferiscono ai servizi della struttura sanitaria.

Le informazioni assunte consentono di ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

## 3.8 La Comunicazione

L'ospite ha il diritto di:

- conoscere preventivamente le tariffe delle prestazioni richieste;
- conoscere il nominativo dei professionisti che eseguono le prestazioni.

### **3.9 Reclami**

L'ospite ha il diritto di:

- avere la possibilità di segnalare i disservizi sia per iscritto che verbalmente;
- reclamare la tutela dei propri diritti;
- denunciare irregolarità e comportamenti non adeguati alla Direzione Sanitaria e riceverne sollecita risposta.

**RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto è aperto negli orari di apertura del centro.

#### Modalità di presentazione del reclamo

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

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

#### Riscontro ai reclami

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 il Dott. Domingo Girardi.

### **3.10 Privacy e tutela della riservatezza**

**RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** garantisce il diritto al rispetto della dignità personale e della riservatezza, come da RUE 679/2016 sulla privacy.

A tal proposito il cittadino firma un modulo che autorizza **RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Azienda USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge. I

dati personali dei cittadini utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

### *3.11 Soddisfazione dell'utente*

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, l'Accettazione consegna periodicamente dei questionari anonimi che sono successivamente elaborati dalla Direzione sia per effettuare un'analisi di auto-valutazione annuale dei risultati conseguiti, sia come strumento di continuo miglioramento.

### *3.12 Gli impegni per il miglioramento*

**RADIOLOGIA MOSTACCIANO SRL** ha avviato un percorso di definizione e implementazione di un sistema di gestione per la qualità che culminerà con la certificazione in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015 sui sistemi di gestione per la qualità.