

CARTA DEI SERVIZI

STUDIO DI RADIOLOGIA E TERAPIA FISICA QUADRANI DI QUADRANI GRAZIA & C. S.A.S.

Studio Radiologico Quadrani S.A.S..	
Sede Legale: via Fratelli Rosselli n.2 Sede Operativa: Via Fratelli Rosselli n.2 P. IVA e C.F. 00617430566 Tel. (+39) 0761/342888 email : info@radiologiaquadrani.it PEC: studioradiologicoquadrani@pec.it Sito: www.radiologiaquadrani.it	

Redatto in collaborazione con il Gruppo Ecosafety

GRUPPO ECOSAFETY S.R.L.	
	Via di Tor Vergata, 434 00133 Roma Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 C.F e P.IVA 11316101002 www.gruppoecosafety.it
	Via di Tor Vergata, 434 00133 Roma Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 C.F e P.IVA 11316101002 www.gruppoecosafety.it

Ed. Rev.	Motivazione	Data
2.0	Nuova edizione	05.01.2023

Timbro e Firma R. Legale

Timbro e firma Direttore Sanitario


 Studio di Radiologia e Terapia Fisica Quadrani
 di QUADRANI GRAZIA & C. s.r.l.
 01100 VITERBO - Via F.lli Rosselli n° 2
 Tel. 0761 - 342888
 C.F. e P. IVA 00617430566


 Studio di Radiologia e Terapia Fisica Quadrani
 di QUADRANI GRAZIA & C. s.r.l.

Il presente documento contiene informazioni e dati della **Studio Radiologico Quadrani S.A.S..**
 Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza il permesso scritto da
 parte del titolare.

PREMESSA	4
SEZIONE PRIMA	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	5
La Struttura	5
l'Organizzazione	6
Principi Fondamentali	7
Obiettivi della Società	9
Vision, Mission	9
SEZIONE SECONDA	10
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati	10
Tipologia di prestazioni Erogate	12
Modalità di Prenotazione ed Erogazioni dei Servizi	13
Presa in Carico del Paziente	14
Le Dimissioni del Paziente	15
Pagamento delle prestazioni	15
Costo delle prestazioni	15
Standard di qualità, impegni e programmi	15
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi	17
SEZIONE QUARTA	17
Meccanismi di tutela e di verifica	17
Reclami	17
Organi di tutela dei pazienti	18

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed lo Studio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dallo Studio 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 Studio per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Lo Studio 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 dallo Studio

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali dello Studio, 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 Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. 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.

Felici di accogliervi

IL Legale Rappresentante

Il Direttore Tecnico

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Lo Studio Radiologico Quadrani offre prestazioni di specialistica medica, di diagnostica per immagini e indagini strumentali in tutte le principali branche specialistiche in regime privato.

Lo Studio Radiologico Quadrani si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione, la gestione dei dati e il perseguimento di diagnosi corrette.

Il Rappresentante Legale del "Centro" è Quadrani Grazia

Il Direttore Sanitario ed il Direttore Tecnico di Diagnostica è il Dott. Fiorentini Francesco, abilitato all'esercizio professionale presso Università Cattolica del Sacro Cuore prima sessione nel 1970, iscritto all'Ordine dei Medici Chirurghi e Odontoiatri di Viterbo dal 27/05/1970 al numero 660.

La Struttura

Lo Studio Radiologico Quadrani sito a Viterbo è una struttura priva di barriere architettoniche e con presenza di servizi per disabili.

Nella sede sono disponibili sale per la terapia, le visite specialistiche, locali dedicati alla branca di diagnostica per immagini, una reception, sala di aspetto, ufficio per la direzione, spogliatoi divisi tra uomini e donne e bagni per utenti/disabili e personale. La sala di aspetto è predisposta per un picco massimo di 10 persone.

Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata:

Il Rappresentante Legale dello Studio Radiologico Quadrani vigila sulla gestione dell'attività svolta dal Direttore Sanitario.

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 Amministrazione/Segreteria.

È inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale dei settori amministrativi e di segreteria**.

Il **Direttore Sanitario** vigila sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o 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.

Tutte le branche specialistiche hanno un proprio Responsabile.

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 nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il presidio 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 e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno dello Studio 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 lo Studio. 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: Lo Studio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi

partecipe del miglioramento continuo dello Studio, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

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 dal Personale di Accettazione, dal Direttore Sanitario/Tecnico, dai medici specialisti e tecnici; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, 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 dallo Studio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività dello Studio, nonché dai requisiti autorizzativi, relativamente all'ottenimento dell'autorizzazione sanitaria. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui lo Studio è sottoposto.

La Direzione si è impegnata 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.

Diritti dei Pazienti

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 competenti;
- **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". 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 Società

La Direzione fissa gli obiettivi generali nel documento di Politica della Qualità e li declina annualmente nel Riesame della Direzione, focalizzandosi su quelli che impattano sui servizi di Visite specialistiche private e in corso di accreditamento.

Gli obiettivi dello Studio Radiologico Quadrani sono:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità per poter gestire le attività.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere lo Studio non alternativo all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;

- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista cui affidarsi;
- un ambiente confortevole, pulito e riservato;
- professionalità, cortesia e disponibilità;
- il rispetto della privacy.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale interno) e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale dello Studio, i primi alla compilazione dei questionari, i secondi alla raccolta dati e dei documenti.

Vision, Mission

La Visione

Lo Studio Radiologico Quadrani intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali necessarie per soddisfare le esigenze del Territorio, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa e contenimento della spesa.

La Missione

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 offerte.

Risorse Umane

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

Riconoscimento Istituzionale

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.

La Direzione ha anche descritto in un documento preciso “ Piano di Umanizzazione” i propri standard e le attività conseguenti, a dimostrazione di come siano importanti gli aspetti collegati all'Utente

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo e come raggiungerci:

Lo Studio Radiologico è situato in Via Fratelli Rosselli n.2 a Viterbo (VT), nelle pressi di Piazza Del Teatro.

Parcheggio: possibilità di parcheggio nei pressi dello Studio

Apertura al Pubblico della segreteria:

Il Centro è aperto al pubblico tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00.

Apertura al pubblico per le prestazioni:

su appuntamento, tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00.

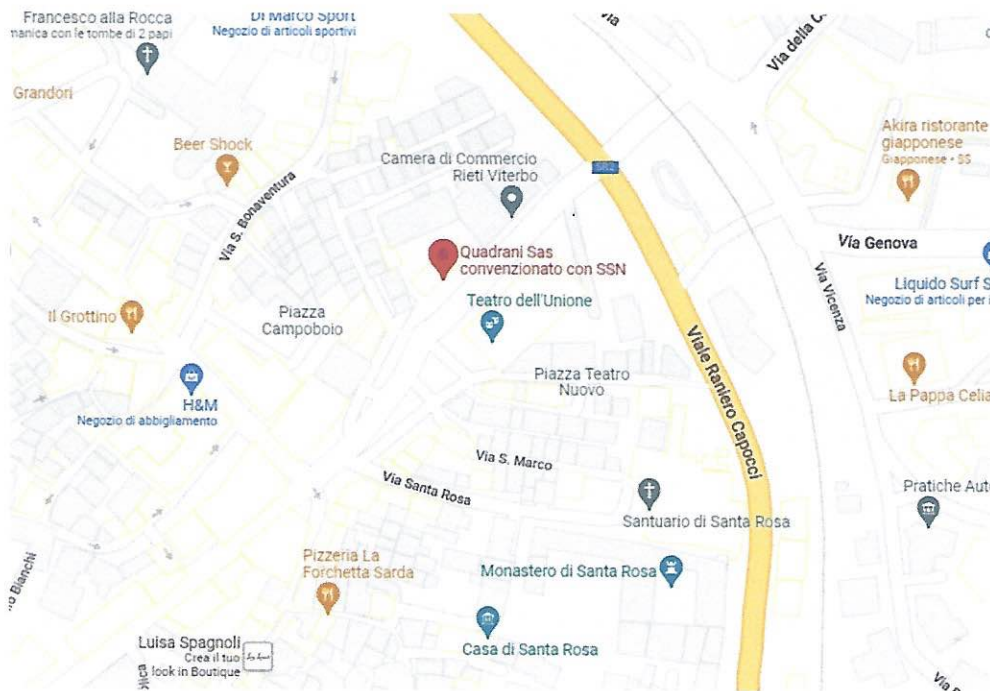
Consegna della documentazione sanitaria: può avvenire contestualmente alla prestazione per la specialistica od a richiesta formale dell'utenza, verrà consegnata entro 1 o 2 giorni lavorativi.

E-mail: info@radiologiaquadrani.it

Pec : studioradiologicoquadrani@pec.it

Sito Web: www.radiologiaquadrani.it

COME RAGGIUNGERCI



Lo Studio Radiologico Quadrani è comodamente raggiungibile con l'automobile essendo strategicamente posizionato a pochi metri da piazza del Teatro e dal grande parcheggio comunale situato in viale Raniero Capocci.

Servizio informazioni: Lo Studio Radiologico Quadrani dispone di un telefono privato con centralino gestito dalla Reception. L'utenza telefonica è a disposizione degli utenti a titolo gratuito per chiamate nazionali. Il numero telefonico è 0761/342888

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

FUMO

Nel Centro è vietato fumare.

PULIZIA

Il Centro ha affidato la pulizia e la sanificazione degli ambienti ad una ditta specializzata e ne garantisce l'attuazione.

Tipologia di prestazioni Erogate

Lo Studio Radiologico Quadrani eroga le seguenti prestazioni specialistiche in regime privato e convenzionate:

- Diagnostica per immagini:
 - Radiologia tradizionale (convenzionata SSN)
 - Mammografia
 - Ecografie

Nel dettaglio le prestazioni in convenzione sono:

RX ARTICOLAZIONI SCAPOLO OMERALI	RX FEMORE
RX ASSIALI DI ROTULA	RX GAMBA
RX ANCA	RX GINOCCHIO
RX ART. TEMPORO MANDIBOLARE	RX GOMITO
RX ASSIALI	RX LARINGE
RX AVAMBRACCIO	RX MANO
RX AVAMPIEDE	RX OMERO
RX BACINO	RX ORTOPANORAMICA
RX BRACCIO	RX OSSA MASSICCIO FACCIALE
RX CAVIGLIA	RX PIEDE
RX CLAVICOLA	RX PIEDE E CAVIGLIA
RX COLONNA CERVICALE	RX POLSO
RX COLONNA DORSALE	RX RINOFARINGE
RX COLONNA DORSALE IN ORTOSAT	RX SELLA TURCICA
RX COLONNA LOMBARE S C	RX SENI PARANASALI
RX COLONNA LOMBO SACRALE	RX STERNO
RX CRANIO IN 3 PROIEZIONI	RX TELECUORE
RX DIRETTA ADDOME	RX TORACE
RX DIRETTA RENI	RX TORACE-BRANCHIALE
RX DITO MANO	RX TRACHEA
RX EMITORACE	

Ogni specialistica ha un Responsabile di Branca (vedi organigramma in bacheca)

Orario prestazioni: su appuntamento, tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00.

Il tariffario è richiedibile in visione, in accettazione.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro.

Modalità di Prenotazione ed Erogazioni dei Servizi

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata:

- o telefonicamente allo 0761/342888 tutti i giorni dalle 08.00 alle 12.00
- o personalmente presso **Studio Radiologico Quadrani S.A.S.** dal Lun al Ven dalle 08.00 alle

12.00

- via mail all'indirizzo info@radiologiaquadrani.it

Tutte le prestazioni avvengono su prenotazione. All'atto della prenotazione viene fornito il primo orario del primo giorno disponibile, nonché le disponibilità ulteriori. Al paziente è chiesto di avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non è pertanto assicurata l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento può essere effettuata telefonicamente allo 0761/342888

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:

- Documento d'identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;
- Impegnativa medico curante

Per qualsiasi inconveniente documentabile è possibile rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In base alla tipologia di prestazioni, l'utente dovrà presentare:

A. ESAMI ACCREDITATI

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- ICD 9 CM
- Patologia e Diagnosi

B. ESAMI IN REGIME PRIVATO

- Prescrizione su ricettario bianco con i dati del medico prescrittore.
- Nessuna richiesta

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

Anche sul sito web l'utente può trovare eventuali informazioni circa la preparazione alle visite mediche o il comportamento da tenere dopo le stesse.

Liste di Attesa: non sono presenti liste di attesa. La Struttura garantisce le prenotazioni in tempi brevi 7-10 giorni dalla prenotazione.

Presa in Carico del Paziente**L'accettazione e l'erogazione della prestazione**

Il personale in accettazione verifica la prenotazione della visita specialistica attraverso un software gestionale e fa firmare il consenso alla privacy: alla fine visita emette la relativa fattura di pagamento.

Il Paziente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino alla chiamata con identificativo numerico da parte del medico specialista.

Quest'ultimo stilerà l'anamnesi, grazie anche alla documentazione precedente eventualmente portata dal paziente e, se necessario, farà firmare il consenso alla prestazione; effettuerà la visita, servendosi, per giungere ad una diagnosi, anche di strumentazione diagnostica.

Congedo del Paziente

La prescrizione viene consegnata direttamente dal medico al paziente a prestazione avvenuta.

Trasparenza nelle Prenotazioni e tempi di attesa

Le prenotazioni sono necessarie, la lista di attesa si forma in base alle richieste dell'utenza (un orario particolare, un medico specifico) ed alle eventuali urgenze che hanno la precedenza.

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni, per le visite mediche nelle branche in accreditamento, stimiamo in 2 gg lavorativi i tempi di attesa.

Per le prestazioni di diagnostica per immagini il tempo medio di attesa è di 2 giorni

Pagamento delle prestazioni

I pagamenti avvengono a prestazione avvenuta e possono essere effettuati in contanti o con bancomat. Vengono accettate tutte le carte di credito.

Costo delle prestazioni

Il costo delle prestazioni sia in regime privatistico che in convenzione è riportato nel tariffario in allegato e presso la segreteria.

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:

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza. Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che MEDICLINICA offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.
Garantire professionalità	Il Centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli

	aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	È definita una procedura per il mantenimento del Sistema Gestione Qualità. Gli indicatori di qualità sono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

La Direzione ha stabilito degli obiettivi numerici da realizzare (Standard di qualità) importanti per l'utenza:

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione/erogazione servizio	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90% ottimale
Rispetto privacy	0 reclami
Confort struttura e umanizzazione	0 reclami

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Studio Radiologico Quadrani S.A.S. garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, condotto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo di questo è verificare l'andamento dell'attività dello *Studio Radiologico* ed il costante miglioramento della stessa.

Annualmente lo *Studio Radiologico Quadrani S.A.S.* si impegna ad effettuare, nell'ambito del Riesame:

- un Piano di Miglioramento aziendale in cui, la R. Legale sottolinea i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti alla analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene monitorato annualmente.
- L'analisi dei reclami e dei questionari soddisfazione per rilevare la qualità percepita dagli utenti.

SEZIONE QUARTA

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.

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 Clienti 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 attraverso la segreteria negli orari di apertura dello Studio, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15 gg 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.

Cittadinanzattiva onlus
Lazio
Sede regionale e PiT
via Ariosto 3 00185 Roma
martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00

tel. 06/80307021

Email: pitroma.ca@gmail.com

cittadinanzattiva.lazio@gmail.com

Allegati: ALL. 1 – Organigramma affisso in bacheca

All.2 - Tariffario*

* a richiesta in accettazione.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul proprio sito internet www.radiologiaquadrani.it