

DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L.

PIAZZA STEFANO JACINI, N. 24

C.A.P. 00191 ROMA

P. IVA 04255161004

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO



CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

DCA 6/10/2014 n 311

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.

Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro,
la Qualità e l'Ambiente.

Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma

Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)

Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248

www.ecosafety.it

Data: 20.06.2017

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

Azienda	DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L.
Sede Legale	Piazza Stefano Jacini, n. 24 00191 ROMA
Sede Operativa	Piazza Stefano Jacini, n.24 00191 ROMA

Rev.	Motivazione	Data
00	Emissione	08/05/2015
01	Revisione	20.06.2017

Timbro e Firma

INDICE

1.	<i>PREFAZIONE</i>	4
2.	<i>DESCRIZIONE DEL CENTRO</i>	5
3.	<i>PRINCIPI FONDAMENTALI</i>	7
4.	<i>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</i>	9
5.	<i>LE PRESTAZIONI OFFERTE</i>	10
6.	<i>IL PERSONALE</i>	14
7.	<i>STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO</i>	15
8.	<i>IMPEGNI E PROGRAMMI</i>	16
9.	<i>GESTIONE DEI RECLAMI</i>	17
10.	<i>RIFERIMENTI</i>	17

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 4	

1. *PREFAZIONE*

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati da DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. al fine di garantire sia ai pazienti che ai dipendenti/collaboratori il più elevato ed adeguato livello di prestazioni medico/diagnostiche.

Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce del nostro Ambulatorio Polispecialistico una fotografia del suo operare, o meglio le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel modo sanitario, in base al DPCM 19/05/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Con la presente Carta DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. si impegna a fornire un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali di seguito indicati e a rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 5	

2. DESCRIZIONE DEL CENTRO

Chi siamo – Dati identificativi e responsabilità

DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. nasce come laboratorio di analisi generale di base nel 1992 ubicato in Piazza Stefano Jacini, n. 14 in Roma, e si pone subito come punto di riferimento per i residenti nel quartiere “ Vigna Clara” Il laboratorio di analisi autorizzato ottiene l’accreditamento definitivo con DCA U00215 del 09/11/2012.

La naturale evoluzione del presidio è stata quella di ampliare l’attività medico diagnostiche, aggiungendo alle attività del Laboratorio di base, quello di Citogenetica e Biologia Molecolare e branche di medicina specialistica, queste ultime due da svolgersi in regime privatistico. L’ampliamento funzionale ha coinciso anche con lo spostamento del presidio dalla vecchia sede operativa alla nuova di circa 230mq, sita in Piazza Stefano Jacini, n.24 – 00191 Roma.

Le finalità relative a questo passo intrapreso dalla Direzione sono relative alla soddisfazione della domanda dei nostri pazienti: avere maggiore possibilità di scelta e poter usufruire del nostro presidio per gli ulteriori controlli sanitari, emersi a seguito dei risultati delle Analisi effettuate presso di noi o anche a seguito di qualsiasi sintomo o patologia potesse loro insorgere. Nel tempo abbiamo sempre offerto un servizio di qualità e quindi ci vediamo riconosciuto uno status positivo, dai nostri clienti. In definitiva le finalità sono relative al miglioramento dei livelli di salute della popolazione della zona.

Uno degli strumenti attraverso cui raggiungere queste finalità è il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001:2008, che la Direzione ha voluto implementare per il Laboratorio di base e che viene esteso anche alle ulteriori attività del laboratorio (citogenetica e biologia molecolare) e per quanto possibile alle attività di gestione di prenotazione ed erogazione delle visite specialistiche.

Servizio informazioni/segreteria: il personale al desk dell’accettazione è a disposizione nei seguenti orari – dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 orario continuato – il sabato dalle ore 9:00 alle ore 11:00

Recapito telefonico: 06.3295987

Fax: 0636306862

Le informazioni possono essere date anche in inglese e francese

Apertura al pubblico per i prelievi: dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle 10:30 - sabato dalle ore 8:00 alle ore 11:00

Ritiro referti: dalle ore 11:00 alle ore 18:00. In accordo con il personale, il ritiro dei referti urgenti, può essere effettuato al di fuori degli orari indicati.

L’eventuale richiesta di documentazione sanitaria viene ottemperata entro sette giorni lavorativi.

Apertura al pubblico per l’ambulatorio polispecialistico: in base al planning definito con gli specialisti, le visite mediche si effettuano su appuntamento, dalle ore 09:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 7	

3. *PRINCIPI FONDAMENTALI*

Mission di DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L.

Diagnostica Vigna Clara s.r.l. si ispira, nel suo operare, ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche.
- **Imparzialità:** la Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; regolarità e senza interruzioni; nel rispetto degli orari prefissati ed adottando le misure necessarie per evitare disagi alla utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili delle attività, sono state identificate all'interno le persone preposte alla continuità del servizio.
- **Diritto di scelta:** gli utenti hanno diritto di scegliere l'operatore rispetto ai servizi offerti. Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

La struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

- *Tutela dei soggetti "fragili"*

Alcune situazioni personali potrebbero porre i soggetti che accedono in struttura in una situazione di "fragilità" (es. handicap fisico o mentale, età avanzata, malattie cardiocircolatorie, soggetti particolarmente ansiosi, donne in evidente stato di gravidanza, neonati). Il personale, ognuno per le proprie attività e competenze, individuati i soggetti a rischio, è in grado di operare tenendo conto di questa situazione, al fine di evitare l'insorgenza di contesti medici a rischio, da dover poi gestire quali emergenze.

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività dell'Ambulatorio Polispecialistico, il personale tutto quindi cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e li avvia alla fase successiva (erogazione della prestazione).

Ai principi su esposti si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 8	

Nello specifico la Direzione rispetta i valori ed il credo del paziente, qualora questi possano venire ad incidere sull'espletamento dell'attività medico/sanitaria, (es, offrendo la possibilità, se richiesto, di espletare il servizio, con operatori del proprio sesso).

Politica di qualità ed obiettivi (Vision ed obiettivi)

Il Sistema di Gestione per la qualità, pur non essendo certificato, è conforme alla Norma Uni EN ISO 9001:2008 e riguarda le attività di erogazione dei seguenti servizi:

- Analisi chimico-cliniche (Chimica Clinica, Batteriologia, Ematologia e Coagulazione, Immunoenzimatica;
- Analisi citogenetiche e di biologia molecolare;
- Visite mediche specialistiche

(per la specifica delle attività vedi oltre)

Gli obiettivi del sistema sono:

- Dimostrare ai pazienti la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le loro esigenze e i requisiti cogenti per leggi e regolamenti applicabili;
- Aumentare la soddisfazione dei pazienti con un efficace applicazione delle procedure del sistema e con l'attuazione di processi di miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione è concepito per migliorare con continuità le prestazioni dell'organizzazione tenendo conto delle esigenze delle parti interessate:

- Pazienti
- Proprietari e dipendenti;
- Fornitori

DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. analizza costantemente la necessità di risorse al fine di garantire un funzionamento pieno ed efficace del sistema di gestione per la qualità e la soddisfazione del paziente.

L'analisi e le conseguenti azioni sono attività quotidiane attuate dalla Direzione e da tutti i dipendenti e collaboratori del presidio che trovano formalizzazione in piani, azioni correttive e preventive, riesami della direzione e investimenti.

I fornitori sono valutati, scelti e sorvegliati in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi adeguati a soddisfare le esigenze dello Studio e dei suoi pazienti.

La Politica per la Qualità, documento base coerente con le strategie dell'organizzazione, per la definizione e il riesame degli obiettivi per la qualità, viene riesaminata annualmente, nel caso in cui le caratteristiche dell'organizzazione si modifichino o eventi legati alla soddisfazione dei pazienti o alle prestazioni dell'azienda lo richiedano.

E' portata a conoscenza di tutte le parti interessate mediante affissione.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 9	

4. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il nuovo sito operativo dell'Ambulatorio Polispecialistico rispetta i Requisiti Minimi imposti dalla Regione Lazio per le diverse branche presenti all'interno del presidio: sono previste tutte le misure per l'abbattimento delle barriere architettoniche (ingresso con servoscala e bagno disabili), tutti gli ambienti richiesti e tutte le altre specifiche richieste, provenienti sia dalla Regione Lazio (DCA 90/2010 all.1) sia dalle normative cogenti (sicurezza sul lavoro, privacy, regolamento edilizio del comune di Roma, etc).

Gli ambienti lavorativi sono così suddivisi: sala d'attesa, segreteria/accettazione, studi medici attrezzati, sale di laboratorio, stanza prelievi, sala d'attesa e spazio attività amministrative, spazi sporco pulito, materiale d'uso, spogliatoi.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, così come si evince dall'allegato elenco e persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché a 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 in funzione della struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richiedono.

Sono soddisfatti altresì i requisiti gestionali individuati dal D.P.R., essendo garantiti la presenza delle professionalità richieste. (vedasi elenco del personale)

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 10	

5. *LE PRESTAZIONI OFFERTE*

I nostri Servizi

L'Ambulatorio Polispecialistico DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. eroga agli utenti prestazioni di carattere medico diagnostico sia in regime di accreditamento (convenzionati) che in regime privatistico.

Nello specifico :

- il Laboratorio di Analisi Generale di Base eroga prestazioni in convenzione nell'ambito delle seguenti aree:
 1. Chimica Clinica
Vengono effettuati in particolare tutti gli esami di chimica clinica.
 2. Batteriologia
Vengono effettuati i dosaggi riguardanti la batteriologia.
 3. Ematologia e Coagulazione.
Vengono eseguiti tutti i dosaggi ematologici ed in particolare gli emocromi con formule leucocitarie.
 4. Immunoenzimatica.
Vengono eseguiti i test delle malattie infettive, ormonali e markers.

In regime privatistico il Laboratorio eroga prestazioni di Citogenetica e Biologia Molecolare quali:

1. Consulenza genetica medica e clinica specialistica
2. Diagnosi citogenetica (prenatale e postnatale)
3. Diagnosi genetica molecolare (prenatale e postnatale)

(per la specifica delle analisi vedasi l'elenco allegato All1)

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per le analisi di particolare impegno e/o bassa frequenza, alla consulenza di laboratori esterni in service quale i centri Lifebrain, Ospedale Fatebenefratelli-Isola Tiberina, Praxi, Genoma, Synlab.

- Il Poliambulatorio eroga prestazioni in regime privatistico (visite mediche) nell'ambito delle seguenti branche:
 1. Medicina del lavoro
 2. Broncopneumologia
 3. Cardiologia
 4. Oculistica
 5. Otorinolaringoiatria
 6. Ortopedia
 7. Ginecologia ed Ostetricia (con ecografie ostetriche e ginecologiche)
 8. Pediatria
 9. Chirurgia Generale
 10. Endocrinologia
 11. Medicina dello sport.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 11	

Modalità di accesso ed erogazione delle prestazioni

a) Laboratorio generale di Base

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base (che ha validità un anno), un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni se non si è esenti dal ticket. Il servizio di prelievo domiciliare è assicurato a chi per necessità ne faccia richiesta su richiesta dell'utente.

Se il paziente vuole usufruire dei servizi in regime privatistico, non ha necessità di presentare una ricetta medica.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome e cognome,
- b) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione (codice)
- c) Tipo della prestazione richiesta (tipo analisi)
- d) Timbro e firma del medico
- e) Data

Pagamento delle prestazioni ed eventuale Prenotazione

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per le prestazioni è a disposizione presso l'accettazione il doppio listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati in qualsiasi momento durante gli orari di apertura esposti in bacheca e nelle modalità a mezzo bancomat o cassa. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Nella maggior parte dei casi non è necessario prenotare la prestazione (prelievo e/o la consegna dei campioni), però qualora dovesse essere necessario o in presenza di situazioni particolari, è possibile farlo chiamando in accettazione al numero 06.3295987

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della L. 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili (**Privacy**).

Presenza in carico del paziente

La presa in carico del paziente, nel caso de quo, consiste nella chiamata (con il numero di accettazione) dello stesso da parte del prelevatore. Questi, dopo essersi accertato dell'identità del paziente, ed aver preparato le provette necessarie alle analisi richieste, procede al prelievo, mettendolo a proprio agio e accertandosi del suo stato, dopo il prelievo e prima di congedarlo.

In caso di analisi per le quali è necessaria una preparazione specifica, il prelevatore si accerta anche di questo, chiedendolo al paziente; inoltre in casi particolari il paziente firma un consenso informato sul trattamento cui viene sottoposto (es. HIV- Curva glicemica etc...).

Processo analitico

Le provette e i campioni contenenti il materiale biologico da analizzare, vengono portati in laboratorio dove sono preparate e suddivise secondo la tipologia di analisi da effettuare. Preventivamente gli

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 12	

operatori hanno preparato le apparecchiature, verificati i controlli e quindi possono procedere a processare i campioni.

I risultati analitici ottenuti vengono verificati dall'operatore, inseriti sul sistema informatico; il referto ottenuto viene stampato e sottoposto alla validazione del Direttore Tecnico, che lo firma.

Consegna del referto e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della distinta di prelievo della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la distinta di prelievo dovranno portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata. Non può essere delegato il ritiro del referto per HIV.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le analisi entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

La data di ritiro dei referti è specificata 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.

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, è consentita 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.

Sezioni specializzate di Citogenetica e di Biologia Molecolare

Per quanto attiene alle analisi della sezione di **Citogenetica e di Biologia Molecolare**, occorre precisare quanto segue, data la natura delle analisi ed ancor di più le possibili conseguenze in ordine ai risultati.

I servizi offerti si effettuano in regime privatistico su prenotazione presso la Segreteria, fornendo i propri dati anagrafici.

L'accesso ai servizi è subordinato alla presa in visione della modalità di trattamento dei dati personali e del materiale biologico ed alla sottoscrizione di un modulo di consenso informato relativo al trattamento dei dati e alla specifica indagine.

In caso di prestazioni non disponibili presso il Laboratorio, il personale provvederà ad indirizzare, previo consenso, il paziente presso una struttura adatta o eventualmente a contattare il centro di riferimento identificato ed inviare il materiale biologico necessario.

Laddove necessario, l'esito dell'indagine viene spiegato in sede di **consulenza pre test o post-test** (Consulenza Genetica Medica)

Il laboratorio si adopera per garantire la consegna dei risultati nei tempi concordati in sede di consulenza, sebbene siano possibili ritardi dovuti alla complessità di specifiche indagini. In questo caso i pazienti saranno informati telefonicamente della durata dell'indagine.

I referti possono anche essere inviati al paziente e/o al medico di riferimento e/o al centro di invio in busta chiusa tramite corriere o posta prioritaria.

b) Poliambulatorio

Il servizio offerto di visite specialistiche si effettua in regime privatistico.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 13	

Per poter accedere ai servizi, è necessario prenotare la visita di persona o telefonando al n. 06.3295987 e sulla base della disponibilità data dai medici e delle liste di prenotazione, il personale inserisce la richiesta.

Se necessario, il personale fornisce anche informazioni relative alla preparazione pre visita medica/strumentale (a voce o consegnando dei promemoria scritti)

Al momento della visita è necessario presentarsi muniti di codice fiscale e di impegnativa per le sole prestazioni effettuate tramite assicurazioni; espletare le formalità dell'accettazione (inserimento dati, nome e cognome, residenza e codice fiscale), firmare il consenso al trattamento dei dati, effettuare il pagamento (possibile sia in contanti, che con carta di credito, bancomat).

Eseguite le suddette formalità, l'utente viene fatto accomodare in sala d'attesa ed aspetta di essere chiamato dal medico.

Lo specialista eroga la prestazione oggetto della prenotazione consegnando al paziente l'eventuale prescrizione o referto se trattasi di vista strumentale.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 14	

6. ***IL PERSONALE***

Gestione delle risorse umane

DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L. si avvale di personale altamente specializzato, quale:

- Biologi e Tecnici di laboratorio
- Personale amministrativo e di segreteria/accettazione
- Personale medico ed infermieristico
- Personale ausiliario

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili dello Studio.

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente e/o mensilmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale. La scelta di tale metodo di lavoro permette di maggiore flessibilità qualora sia l'operatore a doversi assentare.

Formazione e aggiornamento

La Direzione facilita anche a livello amministrativo la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste due modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare.

Organizzazione interna:

L'Amministratore Unico è il Dott. Lucio Valerio Mariani

La Direzione Sanitaria è affidata al dr. Giulio Clodio Mariani, specialista in Chirurgia generale.

La Direzione Tecnica del laboratorio è affidata al Dott. Lucio Valerio Mariani, chimico.

Per il resto della Organizzazione si fa riferimento all'Organigramma funzionale ed alla tabella allegata (All.2)

7. **STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO**

L'Ambulatorio Polispecialistico DIAGNOSTICA VIGNA CLARA S.R.L si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati; è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi e per dare visibilità esterna di questo ha deciso di dotarsi di un sistema di qualità interno anche se non certificato.

In particolare nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- Formazione del personale
- Accoglienza e cortesia del personale
- Efficienza delle apparecchiature
- Affidabilità del dato analitico

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziali ed i range di riferimento vengono definiti dalla Direzione in sede di Riesame annuale.

Infatti annualmente si impegna a effettuare:

- a) un Piano di Miglioramento in cui, la Direzione amministrativa e quella sanitaria sottolineano i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti alla analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene sottoposto a valutazione annuale (riesame della Direzione) al fine di monitorare i risultati raggiunti o di verificare le cause per quelli non raggiunti;
- c) la somministrazione periodica di questionari di rilevazione della qualità percepita dagli utenti;
- d) l'Audit interno con cadenza almeno annuale.
- e) I controlli e le manutenzioni sulle apparecchiature
- f) La partecipazione a circuiti di VEQ

I risultati e i dati emersi costituiscono i contenuti del verbale di Riesame della Direzione.

Obiettivi	Indicatori
AGGIORNAMENTO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> • Crediti ECM
ACCOGLIENZA E CORTESIA DEL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> • N NC e Reclami
EFFICIENZA DELLE APPARECCHIATURE	<ul style="list-style-type: none"> • N. Interventi manutenzione per apparecchio (obsolescenza)
AFFIDABILITA' DEL DATO ANALITICO	Mantenimento dei propri dati entro la seconda deviazione standard

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 16	

8. ***IMPEGNI E PROGRAMMI***

Informazione – Accoglienza – Cortesia

Gli standard di qualità della struttura relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono costantemente tenuti sotto controllo mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico se richiesti.

Flessibilità – Tempestività

In ordine alla flessibilità l'orario di apertura al pubblico è stato reso il più ampio possibile per venire incontro alle esigenze degli utenti.

Affidabilità

L'Ambulatorio Polispecialistico adotta un costante sistema di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo delle principali fasi del proprio processo operativo. Ciò avviene con l'attivazione di controlli interni/esterni.

Nello specifico il controllo viene effettuato prima di iniziare le analisi, dalla segreteria /accettazione, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente. Inoltre il personale tecnico procede al controllo delle apparecchiature all'accensione (CQI). Durante l'iter analitico i risultati vengono controllati (con lo storico se presente) e validati dal DT.

Trasparenza

Si garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate.

Tutela degli utenti - Tutela della Privacy

Agli utenti che si presentano per la prima volta presso la nostra struttura viene chiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003. I dati personali e sanitari degli utenti vengono custoditi in segreteria o nei luoghi di lavoro (es. laboratori), ed i documenti elettronici sono protetti da password.

	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	01
		Data	20.06.2017
		pag. 17	

9. GESTIONE DEI RECLAMI

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e del personale interno allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione. 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 posto a disposizione presso la sala d'attesa. La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi la Direzione predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 7 giorni lavorativi dall'inoltro del reclamo.

Il referente è la Direzione nella persona del Rappresentante Legale - Amministratore Unico Dott. Lucio Valerio Mariani.

Inoltre viene distribuito un questionario di valutazione del grado di soddisfazione agli utenti. I risultati di tali questionari sono valutati dalla Direzione e trattati statisticamente con scadenza annuale.

Questi strumenti vengono adottati al fine di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti.

La Direzione informa i gentili utenti, che gli stessi possono interpellare appositi organi di tutela esterni (Tribunali del malato, associazioni di tutela dei consumatori, cittadinanza attiva etc.) qualora ritengano di aver subito violazione dei propri diritti di cittadini e di malati, presso la nostra struttura.

Gli indirizzi e recapiti telefonici di queste associazioni ed organismi, sono facilmente reperibili in modo aggiornato su Internet.

10. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2008 “ Sistemi di gestione Qualità- requisiti”

DCA 6/10/2014 n 311 “ Linee guida per la elaborazione della Carta dei Servizi delle aziende e delle strutture sanitarie della Regione Lazio”

DPCM del 19/05/1995 “Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”

DPCM del 27/01/1994 “Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi”

D.L. 517/93 “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”

Allegati:

Tabella 1 Elenco delle prestazioni

Tabella 2 Elenco del personale

Organigramma funzionale e nominativo (anche affisso in accettazione)