

CARTA DEI SERVIZI

INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

| | |
|--|----------|
| 1.0 PRESENTAZIONE | 3 |
| 2.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI | 4 |
| 2.1 Gestione accettazione | 4 |
| 2.2 Liste d'attesa | 4 |
| 2.3 Ritiro referti | 4 |
| 2.4 Descrizione dei percorsi assistenziali | 5 |
| 2.5 Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie | 5 |
| 3.0 MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA | 5 |
| 3.1 Tutela dei dati personali dei Pazienti | 5 |
| 3.2 Consenso informato | 6 |
| 4.0 PRINCIPI GENERALI | 6 |
| 4.1 Diritti dei cittadini | 6 |
| 5.0 IMPEGNI, STANDARD E INDICATORI, STRUMENTI DI VERIFICA | 7 |
| 5.1 Impegni | 7 |
| 5.2 Standard | 8 |
| 5.3 Comunicazione | 8 |
| 5.4 Reclami | 8 |
| 5.5 I servizi non sanitari e comfort | 9 |
| 5.6 Gli impegni per il miglioramento | 9 |

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

1.0 PRESENTAZIONE

Il Poliambulatorio SALUS DI ALABISO ROBERTO s.r.l., nasce nel 2006 e si evidenzia subito per la professionalità, l'alta tecnologia e per l'esperienza e la cortesia del personale. Un Centro poliedrico dedicato all'alta diagnostica e alla medicina specialistica ambulatoriale. Per la Radiodiagnostica sono a disposizione dei pazienti moderni macchinari come la TC Spirale 3D, la risonanza magnetica osteoarticolare a basso campo e un ecografo 4D dotato di elastosonografia.

Uno degli obiettivi primari del management aziendale è quello di dotare la struttura di macchinari sempre all'avanguardia in grado di generare immagini di eccellente qualità e tali da essere un valido supporto nella stesura del referto per i medici radiologi.

Inoltre una equipe specializzata garantisce elevata qualità di immagini e precisione nella refertazione del Dental Scan, una particolare applicazione della tomografia computerizzata utilissima in ambito odontoiatrico.

I controlli di qualità esterni e la supervisione di un Consulente esperto qualificato in radioprotezione garantiscono elevati standard qualitativi.

Orari del Centro

Dal lunedì al venerdì: 08.30 – 19.00

Sabato: 08.30 – 12.30

Prenotazioni e Informazioni

Dal lunedì al venerdì: 08.30 – 12.30 / 15.00 – 19.00

Sabato: 08.30 – 12.30

e.mail: segreteria@grupposalus.net

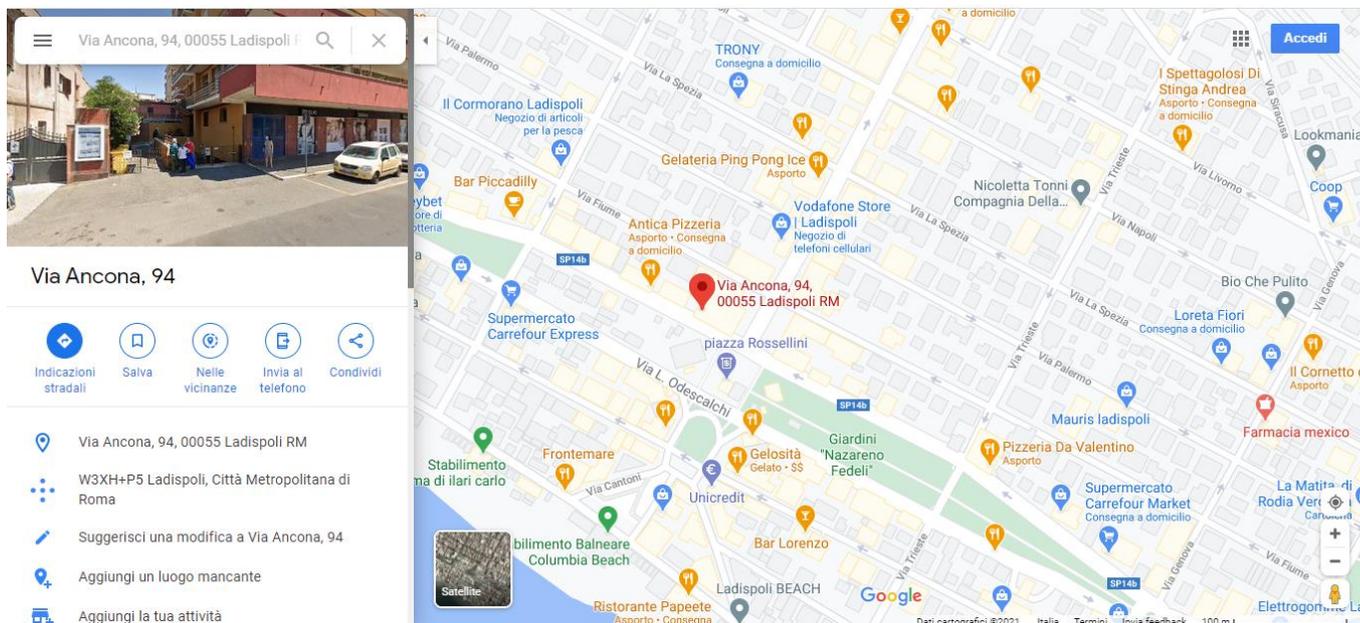
Tel. 06 9949944

Sito internet: www.grupposalus.net

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

Come raggiungerci

Sede Operativa: Via Ancona, 94 – 00055 Ladispoli (Rm)



2.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

Il Centro SALUS. svolge gli esami di TC spirale 3D, risonanza magnetica osteoarticolare a basso campo, MOC ed ecografie anche in 4D. Gli esami possono essere effettuati in regime privato secondo il listino del Centro. Il Centro è dotato di apparecchiature all'avanguardia che permettono di ottenere immagini di ottima qualità che possono fornire un valido supporto nella diagnosi in relazione al quesito anamnestico posto dal medico prescrittore.

2.1 Gestione accettazione

Gli esami vengono effettuati su presentazione della richiesta del medico prescrittore esclusivamente in regime privato, poiché la struttura non è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale.

2.2 Liste d'attesa

I tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni sono stimati mediamente da 2 a 5 giorni.

2.3 Ritiro referti

Il ritiro dei referti può avvenire nei giorni ed orari stabiliti come indicato presso l'accettazione a cura del Paziente o di un suo delegato munito di formale delega.

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

2.4 Descrizione dei percorsi assistenziali

Il Centro opera interfacciandosi, se del caso, con medico specialista o di base prescrittore, favorendo percorsi assistenziali idonei alla cura del Paziente e operando anche in sinergia con altre strutture sanitarie e soprattutto con quelle che fanno capo al Consorzio SALUS MEDICAL CENTER.

2.5 Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie

Per tutte le prestazioni è, generalmente, necessaria la prenotazione; possono essere fatte delle eccezioni in caso di Urgenza o di disponibilità immediata della prestazione.

La prenotazione può essere effettuata di persona o telefonicamente, negli orari di apertura del Centro.

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

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

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.

3.0 MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

Le attività del Poliambulatorio Salus A.R. s.r.l. sono ispirate a principi di tutela della salute del Paziente, i diritti del Paziente sono pienamente riconosciuti.

Il Centro opera tenendo in considerazione il principio di Centralità del Paziente e del suo diritto a ricevere le cure più adeguate.

Viene fatta un'attenta analisi degli eventuali reclami e segnalazioni da parte dei Pazienti, anche attraverso l'analisi di questionari di soddisfazione che vengono messi a disposizione dei Pazienti presso l'accettazione e possono essere compilati la forma libera ed anonima. Il Centro si impegna a rispondere alle lamentele dei Clienti almeno entro 3 giorni dal ricevimento delle stesse.

Vengono utilizzati dispositivi di protezione individuale e prestata particolare cura alla sanificazione di ambiente, presidi medici e apparecchiature.

3.1 Tutela dei dati personali dei Pazienti

I dati personali dei Pazienti sono tutelati ai sensi del GDPR Reg. EU 679/2016, D.lgs 196.03 e D.lgs 101.2018. Si veda in proposito l'informativa relativa che è affissa/messa a disposizione per consultazione presso l'accettazione del Centro nella quale sono indicati anche i diritti spettanti all'interessato dal trattamento dei dati (il Paziente).

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.

4.0 PRINCIPI GENERALI

I principi cui si ispira la presente Carta dei Servizi sono:

- L'eguaglianza dei diritti dei Pazienti che si recano presso il Centro che a parità di condizioni avranno lo stesso trattamento;
- L'obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i Pazienti;
- La continuità dei servizi erogati;
- La partecipazione dei Pazienti attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate e la possibilità di presentare reclami o spunti di miglioramento anche attraverso il suddetto questionario;
- L'efficienza ed efficacia del servizio di analisi in quanto il Centro persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali.

4.1 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.

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

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.

5.0 IMPEGNI, STANDARD E INDICATORI, STRUMENTI DI VERIFICA

5.1 Impegni

La politica per la qualità 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.

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

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.

5.2 Standard

SALUS A.R. adotta standard di qualità del servizio e verifica il grado di soddisfazione di quanti afferiscono ai servizi della struttura sanitaria

| 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 3 gg lavorativi | Amministrazione |

5.3 Comunicazione

L'utente ha il diritto di:

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

5.4 Reclami

L'utente 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.

SALUS DI ALABISO ROBERTO S.R.L.

SALUS A.R. 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.

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

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione.

5.5 I servizi non sanitari e comfort



Adiacente all'edificio, si trova un ampio parcheggio.



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

5.6 Gli impegni per il miglioramento

SALUS A.R. ha avviato un percorso di definizione e implementazione di un sistema di gestione per la qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015.