

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

CARTA DEI SERVIZI

REDATA IN CONFORMITÀ:

- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 “SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI”**
- **LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ “ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE”**
- **CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 “ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI”**

Approvazione

Legale Rappresentante

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

Prof Raffaele Guerrisi

INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **MISSIONE E OBIETTIVI**
- **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- **RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE**
- **INFORMAZIONI UTILI**
- **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**
- **ALTRE INFORMAZIONI UTILI**
- **DIETE CONSIGLIATE PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI**

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

- **PRINCIPI FONDAMENTALI**
- **OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'**

PREFAZIONE

La **"Carta dei Servizi"** rappresenta una tappa importante per rendere trasparenti, condivisi e praticati alcuni principi-guida che scaturiscono dalla storia dello Studio e dalla esperienza professionale delle persone che operano al suo interno.

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e di mediazione tra lo Studio ed i suoi utenti inteso ad offrire una visione generale dei servizi offerti, della propria organizzazione interna e del proprio funzionamento.

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

La Carta dei servizi rappresenta per lo Studio un obbligo di *trasparenza* verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. Essa è ispirata ai principi dell'uguaglianza, dell'imparzialità, del diritto di scelta, del diritto alla riservatezza, della partecipazione, dell'efficienza, dell'efficacia, della qualità e della continuità.

La direzione adotta la nuova Carta dei Servizi dopo un ampio processo di discussione, di elaborazione e di condivisione, con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfare il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale.

In queste pagine, sono descritti, in modo semplice e lineare, le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli standard e le procedure per facilitare l'accesso ai servizi erogati.

Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la nostra crescita è stato quello di porre l'utente al centro della nostra attività e attorno al quale far ruotare il complesso mondo sanitario con le sue regole, con i suoi continui mutamenti e con tutte le difficoltà ad esso connesse.

La nostra filosofia di lavoro si è sempre basata sul concetto di gruppo, di collaborazione, di gioco di squadra (*impegno alla multidisciplinarietà*) in quanto secondo noi per raggiungere importanti obiettivi di qualità è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l'utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

La nostra *Carta dei Servizi* vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione dello Studio: umanità ed efficienza.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dello Studio.

Con l'augurio di avere reso un utile servizio ai cittadini, ringraziamo tutti quelli che hanno

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

contribuito alla raccolta dei dati ed alla redazione di questa Carta e tutti coloro che vorranno collaborare al perfezionamento ed all'aggiornamento della stessa, nella consapevolezza che questa edizione rappresenta solo l'inizio di un lungo percorso.

PREGHIAMO ED INVITIAMO I CITTADINI, DESTINATARI DEI NOSTRI SERVIZI, AL FINE DI MANTENERE E MIGLIORARE I PRINCIPI/OBIETTIVI DELLO STUDIO, DI COMPILARE IL QUESTIONARIO ED I MODULI ALLEGATI PER ESPRIMERCI LE LORO OPINIONI ED I LORO SUGGERIMENTI.

DIREZIONE

Prof. Raffaele Guerrisi

**STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA**

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

MISSIONE E OBIETTIVI

Il malato ed il suo medico di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività. Questo principio è condiviso da medici, tecnici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, quotidianamente impegnati ad offrire un servizio personalizzato e flessibile che garantisca la piena soddisfazione di chi ne usufruisce.

CI IMPEGNIAMO	ad un costante confronto con gli utenti, le istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dell'utente, al fine di migliorare sempre più i nostri servizi
CI IMPEGNIAMO	a mantenere alti i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta, di cui ne assicuriamo il rispetto
CI IMPEGNIAMO	a garantire una tecnologia allo stato dell'arte in linea con gli standard internazionali
CI IMPEGNIAMO	a rendere pubblici i nostri standard, ad informare i cittadini, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere le disfunzioni che verranno rilevate
CI IMPEGNIAMO	a facilitare l'accesso ai servizi mantenendo le liste di attesa nei limiti minimi di tempo stabiliti dalle autorità sanitarie competenti
CI IMPEGNIAMO	a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
CI IMPEGNIAMO	a garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti sia dal punto di vista tecnico che assistenziale

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Lo Studio Radiologico Guerrisi è accreditato ed autorizzato per la Diagnostica per Immagini e Radiologia. Opera stabilmente da oltre trenta anni nella città di Roma, il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Lo Studio per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2015, tale sistema, pur non essendo ancora certificato, è attivo ed aggiornato annualmente.

DOVE SIAMO

INDIRIZZO: Via Tiburtina, 572 00159 - ROMA

FERMATA METRO VIA DEI MONTI TIBURTINI O STAZIONE TIBURTINA

CENTRALINO: 06/4380451 (ANCHE FAX);

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

EMAIL:

Studio.guerrisi@virgilio.it

info@dirg.it

Web:www.dirg.it

Lo Studio opera stabilmente nel settore sanitario dedicandosi principalmente all'erogazione di servizi relativi alla diagnostica per immagini e specialistica. Il Centro si sviluppa su una superficie di circa 200 mq distribuiti su un unico piano e privi di barriere architettoniche garantendo la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti.

Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti.

La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel tempo di rendere i locali

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute.

Il Centro si sviluppa su una struttura costituita su un unico livello:

Segreteria accettazione

Sala attesa

Locali destinati all'attività specialistica clinica-diagnostica.

Uffici della direzione

Servizio di radiologia

Tutti i locali sono sprovvisti di barriere architettoniche e dotati di relativi servizi igienici. I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro.

Nel nostro Studio si eseguono in convenzione con il SSN esami di: Diagnostica per Immagini e Radiodiagnostica

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

Orari dello Studio

ECOGRAFIA					
Giorni	Orario apertura	di	Orario lavoro/prenotazione	di	Orario ritiro Referti
Lunedì – giovedì	08:00 – 19:30		08:00-19:30		09:30-12:30
Venerdì	08:00 - 12:30				16:00 – 19:00
	15:00 - 12:30				
Sabato	08:30 - 12:30				
	N.B.: I REFERTI ECOGRAFICI SONO RILASCIATI AL TERMINE DELL'ESAME				

RADIODIAGNOSTICA

Giorni

Orario di apertura

Orario di

Lavoro/prenotazione

Orario ritiro Referti

Lunedì – Giovedì

08:00 – 19:30

Venerdì

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

08:00 - 12:30

15:00 – 19:30

Sabato

08:30 - 12:30

08:00-12:30

15:00 – 19:30

09:30-12:30

15:00 – 19:30

RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
• DIREZIONALE	DIREZIONE	• Prof. Raffaele Guerrisi
SANITARIA	DIR. SANITARIA	Prof. Raffaele Guerrisi
AMMINISTRAZIONE	DIR. AMMINISTRATIVA	Prof. Raffaele Guerrisi
QUALITÀ	RESPONSABILE QUALITÀ	GESTIONE Dott. Paolo Mezzacapo
SICUREZZA (81/08)	RESP. SICUREZZA (consulente esterno)	• Dott. Mario Ciolfi
ACCETTAZIONE	RESP. DI SETTORE	Sig.ra Anna Maria Pisani
RADIOLOGIA	DIREZIONE TECNICA	Prof.. Raffaele Guerrisi

Informazioni Utili

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

Al momento della Vostra prima accettazione vi verranno richiesti:

Dati anagrafici da documento di riconoscimento valido

Recapito telefonico per eventuali comunicazioni

Se necessaria la prescrizione del medico

RITIRO REFERTI

Secondo il Regolamento UE 679/2016 per la tutela della privacy, la consegna del referto è garantita in busta chiusa e consegnata direttamente alla persona interessata o ad altra persona purché munita di delega.

I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i 30 giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata previsto anche per gli utenti in regime di esenzione ticket.

I referti, salvo casi specificamente autorizzati dalla Direzione, non possono essere letti a telefono.

I referti possono essere (previo specifica richiesta del Paziente) anche spediti tramite Servizio Postale con Corriere e ricevuta di ritorno. La richiesta di spedizione deve avvenire contestualmente all'accettazione amministrativa .

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

È possibile erogare prestazioni in regime di accreditamento solamente presentando la richiesta del medico del S.S.N. redatta sull'apposito modulario (impegnativa). La quota a carico del cittadino (*ticket*) deve essere corrisposta al momento dell'accettazione.

SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL TICKET:

- ü utenti di età inferiore ai 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 Euro (70 milioni di lire) E01
- ü invalidi civili al 100%
- ü grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ü titolari di pensioni civili e familiari a carico
- ü ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ü invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza

ESENZIONE GENERALE:

- ü invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ü infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ü soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)
- ü disoccupati iscritti alle liste di collocamento, insieme coi familiari a loro carico, nel caso in cui essi appartengano ad un nucleo familiare con un reddito complessivo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 Euro. Nel caso in cui ci sia anche il coniuge, il reddito sale a

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

11.362, 05 Euro lordi annui. Nel caso in cui ci siano figli a carico, il limite aumenta di 516, 45 Euro per ognuno di loro

- ü soggetti che si sottopongono a prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00): solo per gli esami nei quali esiste convenzione.
- ü Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: i cittadini italiani che abbiano subito ferite o lesioni.

L'esenzione per reddito o per disoccupazione deve essere comprovata tramite autocertificazione sottoscritta dall'utente munito da un documento di identificazione.

L'Accettazione Amministrativa è in grado di fornire tutte le informazioni in merito.

CONVENZIONI

Lo Studio ha stipulato accordi con gruppi assicurativi, fondazioni, associazioni e società che utilizzano tariffari predefiniti.

Le procedure di rimborso possono variare a seconda del tipo di fondo. Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria compagnia Assicurativa o Ente di Appartenenza per verificare preventivamente i termini e le condizioni per poter usufruire della convenzione.

Qualora vi sia la necessità di avere le risposte prima del giorno proposto è opportuno segnalarlo al momento della registrazione; sarà nostra cura, nei limiti del possibile, soddisfare le Vostre esigenze.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Nel nostro Centro è possibile eseguire, previa prenotazione, qualsiasi accertamento di diagnostica

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

per immagini: Radiografie ed Ecografie, RM articolare.

Vi invitiamo a segnalare eventuali urgenze per poter garantire l'immediatezza del servizio da Voi richiesto.

Il referto medico verrà consegnato secondo le modalità comunicate al momento dell'accettazione.

N.B. NEL CASO NON VI SIA POSSIBILE RISPETTARE LA PRENOTAZIONE VI PREGHIAMO DI AVVISARE IN TEMPO UTILE L'UFFICIO PRENOTAZIONI PER POTER GARANTIRE AGLI ALTRI PAZIENTI PRESTAZIONI PIÙ TEMPESTIVE.

Diagnostica per Immagini

La nostra Unità Operativa di Diagnostica per immagini si avvale delle più moderne attrezzature per assicurare la massima risoluzione diagnostica e la minor durata dell'esame.

Presentandosi puntualmente all'Accettazione nel giorno e nell'ora indicati nel documento di prenotazione l'utente dovrà essere munito di:

Ü *EVENTUALI RADIOGRAFIE DI ESAMI PRECEDENTI IN SUO POSSESSO*

Ü *EVENTUALI ACCERTAMENTI ESEGUITI, REFERTI DI VISITE SPECIALISTICHE, LETTERE DI DIMISSIONI OSPEDALIERE, CARTELLE CLINICHE ECC. UTILI ALL'INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO.*

Successivamente verrà sottoposto all'utente il modulo del consenso informato e dopo che questo sarà debitamente compilato e sottoscritto, il paziente verrà indirizzato nella sala d'attesa.

Il paziente attenderà i minuti necessari affinché si liberi la Sala Diagnostica. Potrebbero verificarsi

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

dei ritardi rispetto all'orario di prenotazione per svariati motivi: nessun esame diagnostico ha un tempo fisso; uno o più malati potrebbero presentare diagnosi di difficile individuazione, o non collaborare all'esecuzione dell'esame facendo ritardare così tutti gli appuntamenti successivi;

Può inoltre accadere un guasto o un "fermo macchina" ad un apparecchio radiologico che può per qualche tempo non essere utilizzabile.

Ricordarsi che l'attesa in piedi vicino alla porta della Sala Diagnostica non riduce i tempi di attesa ma provoca fastidio a chi lavora.

Quando sarà giunto il Vostro turno sarete chiamati da un Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM) che Vi indicherà, a seconda dell'indagine a cui dovrete essere sottoposti, quali oggetti o capi di abbigliamento dovete rimuovere. La maggior parte degli esami vengono eseguiti dal TSRM (apparato scheletrico, torace, addome, ecc.). Eseguite con calma e con attenzione quanto vi viene richiesto: per ottenere un buon esame diagnostico è indispensabile la vostra collaborazione. È necessario il rispetto dell'immobilità assoluta e il blocco del respiro quando vi verrà richiesto. Molto spesso succede che ad un paziente si chieda di ripetere l'esame o di eseguirne un'altro in diversa posizione: se accade, non allarmatevi. È normale, ed i motivi possono essere i più svariati: vi siete mossi, avete respirato, il medico desidera vedere meglio un particolare, o approfondire un reperto per una diagnosi più accurata.

E' possibile che l'indagine richiesta venga modificata o convertita in altra di tipo diverso da parte dello Specialista, nel rispetto della Legge 187/2000 che impone il principio di radioprotezione per il paziente.

Il Referto diagnostico, elaborato dal Medico responsabile verrà consegnato nei tempi che Vi saranno comunicati sul modulo ritiro-delega consegnato al termine dell'esame

I referti vengono consegnati generalmente dopo l'esecuzione dell'esame o possono essere

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

La normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti del Centro, balconi inclusi.

Durante la permanenza nel Centro, gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

IN CASO DI EMERGENZA

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ⇒ ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- ⇒ portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ⇒ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore di piano che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni.

Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- ⇒ mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

⇒ non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali

⇒ avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata

PRINCIPI FONDAMENTALI

DIRITTO ALL'UGUAGLIANZA E ALL'IMPARZIALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

DIRITTO ALLA CONTINUITÀ

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

DIRITTO DI SCELTA

In conformità alle normative vigenti

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato
- l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

E' garantita la partecipazione consensuale dell' utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L' utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura.

DIRITTO ALL'EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gli operatori hanno conoscenze tecniche, scientifiche e organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L' obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA

Consenso Informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il *malato sull'iter diagnostico da seguire.*

In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono, esami diagnostici clinico-invasivi, e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.

Ciò viene formalizzato mediante la sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso.

Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita).

La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente è chiamato a rispettare:

- doveri e norme di civile convivenza nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate
- rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura
- rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Obiettivi:

- ***TRASPARENZA E COMUNICAZIONE ED EFFICACIA AGLI UTENTI***
è garantita attraverso i nomenclatori-tariffari messi a disposizione dell'utente presso i nostri punti di accettazione e sul nostro sito internet
- ***RIDUZIONE DELLE LISTE E TEMPI DI ATTESA***

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

Modulando personale tecnico ed amministrativo e sedute in considerazione di calcoli statistici sugli accessi ai servizi

- **DISPONIBILITÀ DEL MEDICO REFERTATORE A DARE CHIARIMENTI, INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI AL PAZIENTE**

Personale medico disponibile a dare informazione sugli esami svolti

- **COMFORT DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEL PAZIENTE**

assicurando sale di attese ampie, servizi igienici per disabili e cortesia e disponibilità del personale di accettazione

- **SVOLGERE SERVIZI CON ALTI STANDARD QUALITATIVI**

utilizzando strumentazioni di ultima generazione ed interfacciabili, precisi protocolli diagnostici riferibili a linea guida nazionali ed internazionali, personale formato ed aggiornato.

- **CONDURRE E PROMUOVERE PROGETTI DI RICERCA**

migliorando protocolli e iter diagnostici, studiando la sensibilità e la specificità di nuovi marcatori diagnostici.

- **STRUMENTAZIONE TECNOLOGICAMENTE ALL'AVANGUARDIA**

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

partecipando a corsi di aggiornamento e convegni di settore.

- **PERSONALE ALTAMENTE QUALIFICATO**
- *skip professionali idonei e pertinenti per l'attività da svolgere; formazione ed aggiornamento pianificato da personale esperto*

Intendiamo comunque specificare che *privacy* e sicurezza sui lavori sono garantiti

STANDARD:

- **REVISIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUA DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICI**
- **CONTROLLI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ SANITARIE**
- **CONTROLLO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- **L'INFORMAZIONE ALL'UTENZA DELLA PRESTAZIONE E DELL'EROGAZIONE SANITARIA**
- **UTILIZZO DI MATERIALE DIAGNOSTICO SELEZIONATO E CONTROLLATO.**

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso:

- la direzione sanitaria che pianifica nei tempi e nelle risorse la verifica dei protocolli diagnostici;
- i singoli direttori tecnici di branca che relazionano, la valutazione dei controlli di qualità;
- il responsabile della formazione che pianifica nei contenuti i corsi di aggiornamento professionale, individuando necessità di formazione per nuovi operatori e per l'introduzione di nuova strumentazione;

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

•• Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

- La direzione sanitaria che controlla, a intervalli di tempo prefissati, la disponibilità dei medici refertatori a dare informazioni sulle prestazioni effettuate;
- Una procedura garantita di approvvigionamento che assicuri la validità dei prodotti commercializzati e la loro conformità alle normative vigenti, oltre alla qualificazione dei fornitori;

IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

La Direzione, insieme con il personale a tutti i livelli, garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'assistito

Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie

Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL

Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

all'eliminazione dei disservizi.

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione dell'utenza presso i punti accettazione della nostra struttura.

Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata al Coordinatore Accettazione indicato nelle sezioni descrittive delle singole attività del Centro.

Il Responsabile Gestione Qualità, insieme con il Responsabile del Servizio Accettazione ed il Responsabile dell'Unità Operativa interessata, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato relazionandone i risultati alla Direzione Sanitaria.

La Direzione insieme con lo staff direttivo, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Coordinatore Accettazione informare l'utente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
••Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA

Revisione 3 del 08/01/2018

STUDIO RADIOLOGICO GUERRISI SRL
Via Tiburtina 572, 00159 - ROMA