

STUDIO RADIOLOGIA MEDICA DI FASANELLI-VARZI E PELLEGRINI CAROLA E FEDERICO S.R.L

Via Castelli, 1/A, 00060 Formello - Roma



STUDIO RADIOLOGICO
E POLISPECIALISTICO
FORMELLO

DIRETTORE SANITARIO
DR. MASSIMO PELLEGRINI



studioradiologicoformello.it



+39 06.9088418



Via Castelli 1A - Formello (RM)



radiologia_formello@yahoo.it

P.IVA 01134501004 - COD.FISC 02917580587

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

19-09-22

In collaborazione con



Gruppo Ecosafety S.r.l.

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

Via di Tor Vergata, 434 – 00133 Roma
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

Titolare del Documento



STUDIO RADIOLOGIA MEDICA DI FASANELLI-VARZI E PELLEGRINI CAROLA E FEDERICO S.R.L

Via Castelli, 1/A, 00060 Formello – Roma
Tel. e Fax 06.90 88 418

Ed.2 Rev.	Motivazione	Data
0	Aggiornamento format	12/06/2019
1	Ampliamento branche	26/02/2021
2	Revisione generale	09/09/2022

Timbro e Firma Legale Rappresentante / Direzione Sanitaria

STUDIO DI RADIOLOGIA MEDICA
FASANELLI S.R.L.
VIA CASTELLI 1/A - FORMELLO (RM)
.....G.F. 02947580987 - P.IVA 01134601004.....

Il presente documento contiene informazioni e dati dello Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

INDICE

SEZIONE I	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
LEGALE RAPPRESENTANTE – DIREZIONE SANITARIA E DIREZIONE TECNICA	6
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	6
DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	7
SEZIONE II	8
COME RAGGIUNGERCI.....	8
COME CONTATTARCI	8
PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI.....	8
SEZIONE III	10
VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI.....	10
SEZIONE IV	11
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI.....	11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	12
RECLAMI	12
DIRITTI E DOVERI	12
RIFERIMENTI	13

Nell'accogliervi, Le presentiamo la nostra Carta dei Servizi Sanitari. Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedere.

La invitiamo a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dallo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** con il DCA U00438 del 2012 è stato autorizzato all'esercizio e accreditata definitivamente per l'attività di **Diagnostica per Immagini – Radiologia Diagnostica.**

Lo Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l. ha poi ottenuto l'autorizzazione, con determinazione n° 410648 del 18/09/2020 per erogare visite specialistiche per le seguenti branche:

- ✓ CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA – MEDICINA ESTETICA
- ✓ CARDIOLOGIA
- ✓ CHIRURGIA TORACICA - BRONCOPNEUMOLOGIA
- ✓ CHIRURGIA VASCOLARE - ANGIOLOGIA
- ✓ DERMATOLOGIA
- ✓ ENDOCRINOLOGIA
- ✓ FISIATRIA
- ✓ GASTROENTEROLOGIA
- ✓ GINECOLOGIA ED OSTETRICIA
- ✓ MEDICINA DEL LAVORO
- ✓ MEDICINA DELLO SPORT
- ✓ MEDICINA INTERNA

- ✓ MEDICINA LEGALE
- ✓ NEUROLOGIA
- ✓ NUTRIZIONE
- ✓ OCULISTICA
- ✓ ONCOLOGIA
- ✓ ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- ✓ OTORINOLARINGOIATRIA
- ✓ PEDIATRIA -NEONATOLOGIA
- ✓ REUMATOLOGIA
- ✓ UROLOGIA - ANDROLOGIA

Il principio di autorizzazione sanitaria, 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 dell'Utente attraverso il perseguimento di livelli di qualità in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.**, per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e per rispondere ai requisiti di accreditamento, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata in Via Castelli, 1/A, 00060 Formello. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile.

La responsabilità dello Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l. è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Utenti.

E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sono:

- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che Lo Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l. si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

LEGALE RAPPRESENTANTE – DIREZIONE SANITARIA E DIREZIONE TECNICA

Dott. Massimo Pellegrini, nato a Roma il 16/03/1958, laureato in Medicina e Chirurgia, specializzato in Radiologia, Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva ed iscritto all'Albo dei Medici – Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Roma al n.34303.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la segreteria dello Studio Radiologico.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazione.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e comunque flessibile in relazione agli appuntamenti.

Accettazione – Documenti Necessari

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Esecuzione esami

La struttura effettua esami previo appuntamento.

Indagini diagnostiche

In questa struttura vengono eseguite direttamente le seguenti prestazioni:

- ❖ Diagnostica per Immagini:
 - ATM * (articolazione temporo-mandibolare)
 - ECO COLOR DOPPLER
 - ECOGRAFIE 3D – 4D
 - ECOGRAFIA DOMICILIARE

- MOC * (Mineralometria Ossea Computerizzata) con METODO DEXA.
- MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI* per la prevenzione dei tumori della mammella,
- RADIOGRAFIA
- RX COLONNA SOTTO CARICO E SU UNICO RADIOGRAMMA*
- RISONANZA MAGNETICA*
- TC CONE BEAM*
- TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO * nelle varie proiezioni,
- TAC senza mezzo di contrasto*
- RISONANZA MAGNETICA APERTA*

* Prestazioni NON in convenzione con il SSN.

❖ Visite Specialistiche nelle branche autorizzate

Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità delle prestazioni richieste.

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione del foglio del ritiro del quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso il foglio del ritiro dovrà portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

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 degli esami è variabile dai 3 ai 10 giorni lavorativi. In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Centro consente la consegna urgente dei referti.

I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti con sospetto di frattura
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

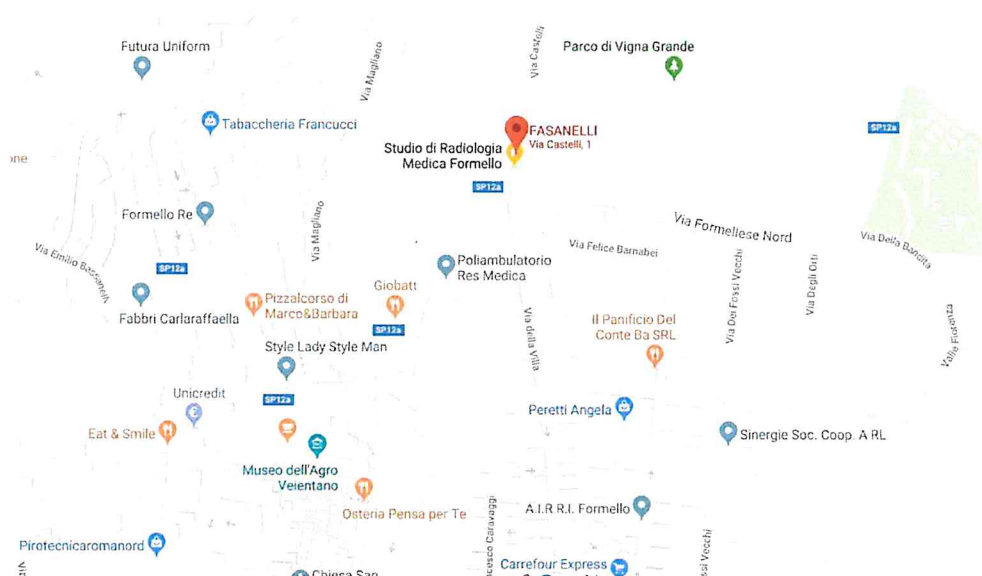
DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I Pazienti possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione clinica facendone specifica richiesta in accettazione.

Una copia della documentazione richiesta verrà predisposta nel più breve tempo possibile e sarà ritirabile presso il desk di accettazione della Struttura durante i normali orari di apertura.

SEZIONE II

COME RAGGIUNGERCI



COME CONTATTARCI

Telefono: 069088418 E-mail: radiologia_formello@yhao.it

PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

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, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei P azzienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

Formazione Continua

La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni.

SEZIONE III

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare dello **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** un riferimento nel proprio bacino di Utente, per l'offerta dei servizi Diagnostica per Immagini e Visite specialistiche (per le quali è stata inviata domanda di autorizzazione),

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- ❖ eccellere nell'erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare le prestazioni percepibili dai Pazienti e familiari

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Persone

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

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

SEZIONE IV

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.:**

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

Impegni e programmi di attività e qualità

Lo **Studio di Radiologia Medica Fasanelli S.r.l.** si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA		
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato.
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Presenza di adeguata segnaletica
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionari per osservazioni e/o reclami.
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Questionario presente in accettazione
Informazione corretta e chiara	Informazione preventive	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
		Consegna opuscolo informativo

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente 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 può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il dott. Massimo Pellegrini.

DIRITTI E DOVERI

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo alle prestazioni erogate
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001

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"

Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 - "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"