

MEDICENTER Group
L'eccellenza accessibile.

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Vers.1
del
30.11
.2014

Pag. 1 di 26

CARTA DEI SERVIZI

Versione 1 del 20/10/2014

Redatta in conformità a:

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005

La Legge 7 Agosto 1990 n. 241, che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i Cittadini e le Amministrazioni.

Il D.P.R. 28 Novembre 1990 n. 384, che assume il miglioramento delle relazioni con l'Utenza come obiettivo fondamentale dell'azione amministrativa e prevede l'adozione di provvedimenti finalizzati alla tutela degli interessi degli Utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione sui servizi stessi ed alle procedure di inoltro dei reclami.

Circolare del Ministro della Sanità 100/SCPS/3 5697 del 31 Ottobre 1991

("Iniziativa per l'attuazione del Servizio Sanitario Nazionale della Legge 7 agosto 1990, n. 241, inerenti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e Cittadini") che richiama l'attuazione di provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficienza dell'azione amministrativa suggerendo l'adozione di misure concrete quali l'uso del cartellino di identificazione del personale dipendente, l'istituzione degli U.R.P. (Uffici Relazioni con il Pubblico), la verifica della segnaletica interna, etc.

Il Decreto Legislativo 30 Settembre 1992 n. 502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell'art. 1 della legge 28 Ottobre 1992, n. 421" e successive modificazioni ed integrazioni — Decreto Legislativo 7 Dicembre 1993, n. 517) che ridisegna il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere, individuando il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento delle funzioni e della tutela del cittadino.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994

"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che detta i principi cui deve uniformarsi, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche quando svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994

sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le Relazioni con il Pubblico di cui al Decreto Legislativo 3 febbraio 1993 n. 29 e successive integrazioni.

MEDICENTER Group

L'eccellenza accessibile.

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Pag. 3 di 26

**RAPPRESENTANTE LEGALE:
SERGIO ALOISI**

**DIRETTORE SANITARIO:
DOTT. PAOLO PRIMICERIO**

**MEDICO RESPONSABILE/DIRETTORE TECNICO RADIOLOGIA:
DOTT. LUIGI CORINTO**

Medicenter Group S.r.l. — Sede Legale ed Amministrativa : 00015 Monterotondo Scalo (Roma) , Via Salaria 187 a/b

Tel. +39 069069197- +39069069201- Fax + 39 069069197-numero verde 800436436

altra sede Via Guglielmi 45 (Terni) - 0774 402929 — Fax + 39 069069197-numero verde 800436436

[e-mail: amministrazione@medicentergroup.it](mailto:amministrazione@medicentergroup.it) - Cod.Fisc. e Partita IVA: 04816131009

Codice Fiscale e Registro Imprese di Roma 04816131009 - R.E.A. RM 811826 - Capitale sociale € 26.000,00 i.v.

Oggetto: Poliambulatorio Medico e Radiologico — Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale

Aut. SINDACO del COMUNE DI MONTEROTONDO n. 35796 del 30/09/2004 - Reg. Lazio n. D4977 del 22/11/2004

Approvata il 20/10/2014

Il Rappresentante Legale

(Sergio Aloisi)

Sommario

| | |
|--|----|
| PRESENTAZIONE | 5 |
| PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA | 6 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA..... | 8 |
| <i>EGUAGLIANZA:</i> | 8 |
| <i>IMPARZIALITÀ:</i> | 8 |
| <i>CONTINUITÀ:</i> | 8 |
| <i>DIRITTO DI SCELTA</i> | 8 |
| <i>EFFICACIA ED EFFICIENZA:</i> | 8 |
| <i>RISPETTO DELLA PRIVACY:</i> | 9 |
| <i>DOVERI DELL'UTENTE</i> | 9 |
| CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO | 10 |
| INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA..... | 12 |
| STRUTTURA ORGANIZZATIVA | 12 |
| ORGANIGRAMMA AZIENDALE..... | 12 |
| SERVIZI OFFERTI | 13 |
| <i>PRESTAZIONI IN DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E POLIAMBULATORIO</i> | 13 |
| MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA E PRESTAZIONI | 14 |
| COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE | 15 |
| NOTIZIE UTILI | 16 |
| ORARI DI ACCESSO | 16 |
| Standards di qualità generali | 17 |
| Standards di qualità specifici | 23 |
| MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA | 25 |
| <i>MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA</i> | 25 |
| <i>MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE</i> | 26 |

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi lo Studio, che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della "domanda" attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Medicenter Group, nata nel 1995 come Centro Polispecialistico con la finalità di offrire un servizio sanitario efficiente a costi contenuti, ha assunto un indirizzo diagnostico di alto livello tecnologico, grazie ad apparecchiature all'avanguardia, come Risonanza Magnetica Body 1,5 tesla, TAC, Radiologia Digitale, Mammografia digitale, DEXA, Ecografo 4-D, Ortopantomografo digitale CONE BEAM.

Il Centro, situato a Terni presso Via Guglielmi 45 (ex locale anagrafe) servito da un ampio parcheggio direttamente convenzionato con lo stesso, dista poche centinaia di metri dal centro della città, si distingue per professionalità ed efficienza e rappresenta un importante punto di riferimento nel campo della diagnostica per immagini e della specialistica.

Metodologie di indagine diagnostica all'avanguardia, professionisti affermati e funzionalità sono da sempre la filosofia che ha guidato il Centro al fine di offrire un servizio completo accurato a costi contenuti. Tutti i servizi e le attrezzature sono adeguati alle normative vigenti anche in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ed il personale medico e non medico viene attentamente selezionato perché sia in grado di rispondere alle esigenze terapeutiche ed assistenziali dei pazienti e delle prestazioni che vengono fornite.

Tempi di attesa particolarmente brevi affiancano la competenza dello staff medico ed ausiliario.

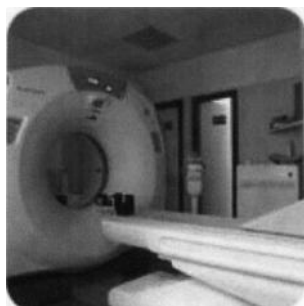
Una particolare cura nel seguire ed adeguare la propria struttura attraverso l'adozione di nuove tecnologie e di nuove scoperte mediche fanno del Medicenter Group un centro diagnostico di altissimo livello tecnologico al servizio delle persone.

Il Centro si sviluppa su un edificio di circa 500 mq, suddiviso in due livelli collegati da un ascensore, il primo di circa 250 mq è dedicato all'attività di Diagnostica per immagini, il secondo di circa 250 mq invece è dedicato all'attività di poliambulatorio e di ambulatorio chirurgico.



Il Centro è aperto no-stop dalle ore 7.00 alle ore 24.00 tutti i giorni, anche il Sabato e la Domenica.

L'organizzazione puntuale e razionale si respira fin dal primo impatto con il centro: il personale addetto all'accoglienza, con competenza e cortesia, è in grado di fornire tutte le risposte e le indicazioni richieste, ottimizzando al massimo i tempi di attesa e le prenotazioni.



Il reparto di Diagnostica per immagini è dotato di una **Risonanza Magnetica Body** che è la prima delle "eccellenze" del Centro ed utilizza una **macchina di ultima generazione** per lo studio del corpo nella sua interezza.

Stesso livello qualitativo e tecnologico si ravvisa nella sezione **TAC multislice** con possibilità di effettuare tutte le metodiche con mezzo di contrasto e la **colonscopia virtuale metodica di ultima generazione**, più sofisticata e certamente meno invasiva e meno dolorosa della colonscopia tradizionale.



Nella sezione della **radiologia digitale** l'eccellenza è rappresentata dalla **ortopantomica e dentascan con tecnologia Cone Beam** e dalle tre moderne sezioni di **ecografia multidisciplinare ed "eco-doppler"**.

Infine il **Reparto di Mammografia** rappresenta un'altra eccellenza del centro, è stato studiato fin nei minimi dettagli per ridurre al minimo lo stress e l'agitazione cui ogni donna va incontro quando deve sottoporsi a questo tipo di esame. L'arredamento, i colori, le luci e tutto l'insieme del reparto conferiscono all'ambiente l'intimità, il calore e la fiducia di cui le pazienti hanno bisogno.



La prevenzione, in questo campo, gioca un ruolo importante: per questo Medicerter si incarica di contattare le donne, ciclicamente, proponendo uno screening mammografico che preveda l'esecuzione di un esame mammografico e la consegna immediata del referto con la possibilità di eseguire in sede ogni altro esame necessario per arrivare alla diagnosi.

Nel piano superiore trovano posto gli **studi per le visite specialistiche** e l'ambulatorio chirurgico.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

La Medicer Group ha per scopo quello di svolgere indagini di diagnostica per immagini e visite specialistiche.

Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, mirati alla certezza della diagnosi e alla cura della stessa.

La struttura s'ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 2005, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nella struttura.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dalla struttura, attraverso i suoi operatori, informazioni riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per le prestazioni alle quali verrà sottoposto; le suddette informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

v **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

La struttura è impegnata nell'erogazione di servizi, prestazioni diagnostiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida SIRM condivise e recepite dagli operatori interessati.

| | | |
|---|---|---------------------|
| <p><i>MEDICENTER Group</i></p> <p><i>L'eccellenza accessibile.</i></p> | <p>CARTA DEI SERVIZI</p> | <p>Pag. 9 di 26</p> |
|---|---|---------------------|

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno della struttura.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono alla struttura vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (DLgs n°196 del 30.06.2003). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. La struttura garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

La struttura presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale, con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dalla struttura corre l'obbligo di adeguarsi, con buona disponibilità, alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura, al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a 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 ALLA INFORMAZIONE:

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ DIRITTO AL CONSENSO:

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

✓ 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, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.

✓ DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **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 precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo 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 quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La struttura dotata di ambienti confortevoli per gli utenti, si sviluppa su un edificio di due livelli, servito da un ampio parcheggio direttamente convenzionato con il centro: il primo di circa 250 mq è dedicato all'attività di Diagnostica per immagini, il secondo di sempre di circa 250 mq ospita vari studi medici specialistici e un ambulatorio chirurgico. Sono state abbattute le barriere architettoniche in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili. I due livelli sono collegati da un ascensore.

Le attività diagnostiche sono assicurate dalla presa in carico globale del paziente, che richiede sempre la compilazione della cartella clinica ambulatoriale.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione della struttura, che definisce le responsabilità, dirige e verifica tutte le attività della struttura.

A monte dei servizi sanitari del Polimambulatorio medico, della Diagnostica per Immagini sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche della struttura)
- **Il Direttore Tecnico del Servizio di Diagnostica per immagini** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche relative alla diagnostica per immagini)
- **I Tecnici di Radiologia** (responsabili della corretta esecuzione delle indagini diagnostiche mediante applicazione delle IDL)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo della struttura)
- **La Segreteria di accettazione e ufficio relazioni con il pubblico** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quant'altro connesso all'attività della struttura).

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

Ogni Medico Responsabile, in accordo con la Direzione Sanitaria, vigila sull'attività e sulla disciplina del personale medico, paramedico e tecnico, nonché sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e di prevenzione.

SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI IN DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Risonanza Magnetica Body
- Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- Colonscopia virtuale
- Radiologia Tradizionale Digitale
- Ortopanoramiche con tecnologia CONE-BEAM
- Mammografia digitale
- Ecografia internistica, ostetrica e ginecologica, urologica, muscolo-scheletrica ed articolare, ago biopsia ecoguidata
- Esami eco-color-doppler vascolare
- M.O.0 - DEXA

PRESTAZIONI POLIAMBULATORIO MEDICO SPECIALISTICO

Qualificati Medici specialisti operano presso il Centro garantendo un'ampia gamma di Specialità Mediche e Chirurgiche quali:

- *Anestesia, Rianimazione e Terapia antalgica e del dolore*
- *Allergologia*
- *Angiologia*
- *Cardiologia*
- *Chirurgia Generale*
- *Chirurgia Vascolare*
- *Dermatologia*
- *Diabetologia*
- *Dietologia - Nutrizionista*
- *Endocrinologia*
- *Fisiatria*
- *Gastroenterologia*
- *Geriatrics*
- *Ginecologia ed Ostetricia*
- *Medicina del Lavoro*
- *Medicina Legale e delle Assicurazioni*
- *Medicina dello Sport*
- *Medicina Generale*
- *Neurologia*
- *Neurochirurgia*
- *Oculistica*
- *Ortopedia e Traumatologia*
- *Otorinolaringoiatria*
- *Pneumologia*
- *Reumatologia*
- *Senologia*
- *Urologia*

Inoltre il **Medicenter Group** offer Servizi Personalizzati per Check-up mirati e programmi di prevenzione per aziende

Primo Soccorso

Per far fronte al primo Soccorso e in qualunque situazione di emergenza un carrello completo di farmaci salvavita ed attrezzature per rianimazione cardiorespiratoria è pronta a disposizione.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di radiologia e prestazioni mediche specialistiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Le prestazioni di diagnostica per immagini devono essere preventivamente prescritte dal medico di base o dal medico specialista indicando:

- nome, cognome, età del paziente;
- specificazione delle prestazioni richieste;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per **effettuare prestazioni specialistiche private**, è sufficiente presentare al personale in accettazione la prescrizione di un medico, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

MODALITA' DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di Diagnostica per Immagini preventivamente prescritte dal medico di base o da medici specialisti o che richiedono visite mediche specialistiche.

Per **effettuare prestazioni privatamente**, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

E' possibile effettuare pagamenti in contanti, con assegni o tramite POS bancario e sono accettate tutte le principali carte di credito.

Il tariffario applicato è presente nei locali accettazione.

MEDICENTER Group

L'eccellenza accessibile.

**CARTA
DEI
SERVIZI**

Pag. 15 di 26

Come raggiungere la nostra sede

Il Centro Medicenter Group è un importante punto di riferimento in Umbria situato una zona strategica al centro di Terni, **in Via Guglielmi 45.**

Da Terni

Il centro è ubicato a pochi passi dal centro-città (ex locale anagrafe) raggiungibile comodamente in auto a piedi e in taxi.

In Treno

Da Roma Termini/Tiburtina

E' possibile raggiungere il Centro anche in treno prendendo il regionale veloce direzione Roma - Ancona. Una volta scesi alla stazione di Terni il Centro disterà circa 1 km, è quindi possibile raggiungerlo a piedi sfruttando l'ampia area pedonale o servendosi dei taxi che troverete appena usciti dalla stazione centrale, si raccomanda di avvalersi solo di taxi autorizzati.

In Auto

Da fuori Terni

Da Roma: A1 direzione Firenze, uscire ad Orte e proseguire in direzione Terni. Uscire a Terni Ovest e proseguire verso il centro

Da Firenze: A1 direzione Roma, uscire ad Orte e proseguire in direzione Terni. Uscire a Terni Ovest e proseguire verso il centro.

Da Perugia: E45 direzione Roma/Terni, allo svincolo proseguire per Terni. Uscire a Terni Ovest e proseguire verso il centro.

NOTIZIE UTILI

Il Centro è aperto anche di domenica.

ORARI DI ACCESSO

TUTTI I GIORNI
(dal Lunedì alla Domenica)

Dalle ore 07.00 alle ore 23:00

PRENOTAZIONI

Le prenotazioni sono necessarie per tutte le prestazioni e possono essere effettuate - anche telefonicamente - tutti i giorni negli orari indicati. Inoltre è possibile effettuare una richiesta di prenotazione via e-mail che verrà confermata telefonicamente dal personale di segreteria, previa verifica della disponibilità. Questo servizio Vi consente di prenotare una visita medica o un accertamento diagnostico direttamente dal Vostro PC. Occorre compilare il form di prenotazione indicando la tipologia del servizio richiesto, il vostro nome, cognome, numero di telefono ed E-mail. La nostra segreteria web, verificati i dati registrati, comunicherà l'ora ed il giorno stabilito. Inoltre collegandosi con il nostro sito www.medicentergroup.it, è possibile attraverso il servizio OnLine, accedere e conoscere tutti i Servizi erogati dalla Medicerter Group. In caso di urgenza tutte le prestazioni possono essere eseguite anche senza prenotazione.

RITIRO REFERTI

I pazienti vengono informati tramite sms telefonico della disponibilità del referto in sede, comunque entro le 48-72 ore

Inoltre i referti vengono inviati via e-mail direttamente al paziente entro 48-72 ore nel rispetto delle norme di privacy

ESAMI URGENTI

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati in giornata, ove possibile.

Con ciò vogliamo offrire a tutti la possibilità di conciliare la vita frenetica di tutti i giorni con l'esigenza di tutelare la propria salute ovviando ai problemi di traffico e di parcheggio.

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO/FAX: 06-9069201 - 06/9069197 - 0774/402929

Numero verde: 800436436

[E-MAIL: amministrazione@medicentergroup.it](mailto:amministrazione@medicentergroup.it)

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

La struttura è costantemente impegnata a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure ed i protocolli aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione, al fine di perseguire tale obiettivo, è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure, indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato, ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni;
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

MEDICENTER Group

L'eccellenza accessibile.

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 18 di 26

Per qualunque esigenza, Lei stesso può rivolgersi alle seguenti strutture:

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE UMBRIA

Sezione Spoleto

Tribunale dei Diritti del Malato
via XXV Aprile 44
06049 Spoleto

Aperto il Martedì- Mercoledì- Venerdì dalle 9,00/12,00

Tel. 0743/222208

Fax 0743/222208

cittattiv.umbria@libero.it

Standards di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

MEDICENTER Group

L'eccellenza accessibile.

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 20 di 26

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

La struttura dispone di una segnaletica chiara e comprensibile, per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi, ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti.

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso, all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal D. Lgs 196/2003. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato.

Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso alla struttura - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - La struttura mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

- **Tempo di risposta al reclamo**

La struttura, essendosi dotato di schede per il reclamo e per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, La struttura provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

• **Rispetto della normativa della privacy**

La struttura, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del D.Lgs. n.196 del 30.06.2003

Standards per le relazioni col personale

• **Riconoscibilità degli operatori**

La struttura assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

• **Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute. In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Medici Responsabili della struttura o col Direttore Tecnico, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti il proprio stato di salute o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

Per richiesta di copie di referti è necessario rivolgersi direttamente al Direttore Tecnico.

• **Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto, il Direttore Tecnico fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

La struttura garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

La struttura assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, che tenga altresì conto del raggiungimento del numero di crediti ECM obbligatori.

Comfort e pulizia delle strutture

- **Comfort**

La struttura è dotata di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno è assicurata mediante procedura di sanificazione, consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

Standards di qualità specifici

- **Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione**

Molte delle prestazioni erogate dalla struttura non necessitano di prenotazione e sono eseguite all'atto dell'accettazione. Come indicato nelle modalità di accesso alla struttura e nell'Opuscolo informativo, per le indagini diagnostiche che richiedono prenotazione, i pazienti e/o la famiglia possono contattare la struttura di persona o telefonicamente o via e-mail. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione, in base alle priorità cliniche¹, cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente e valutando gli eventuali casi di urgenza.

I medici prescrittori, inoltre, nel prescrivere esami diagnostici o prestazioni fisioterapiche programmabili, sono tenuti a gestire il fattore tempo, correlando il bisogno del paziente e la prestazione da effettuare con il tempo ottimale entro cui questa dovrebbe essere effettuata. La comunicazione all'organizzazione avviene indicando, obbligatoriamente, sulla prescrizione, all'atto della richiesta di prestazione, la classe di priorità clinica attribuita al paziente nello stato di sofferenza considerato.

- **Valutazione dell'appropriatezza dell'esame**

Un piano per la riduzione dei tempi di attesa non può prescindere da una accurata analisi di quali siano le prestazioni realmente necessarie e quale sia il loro più efficace utilizzo. E' pertanto necessario intensificare a tutti i livelli lo sforzo teso a garantire l'adozione degli strumenti utili a migliorare l'appropriatezza delle richieste diagnostiche. Il Medico Responsabile analizza la prescrizione e valuta l'utilità e la praticabilità dell'esame, in via preventiva; poi ne autorizza eventualmente l'esecuzione, dando il via all'iter per l'erogazione del servizio.

- **Informazione alle utenti in età fertile**

All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

¹ Per priorità cliniche s'intendono le condizioni cliniche sulla base delle quali gli operatori sanitari attribuiscono al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità di vita

- **Adempimenti in materia di radioprotezione**

La struttura provvede periodicamente all'effettuazione dei controlli delle emissioni da parte di un Esperto Qualificato, che verifichi l'idoneità delle apparecchiature in base alle normative vigenti in materia di Radioprotezione, per la salvaguardia della salute sia dei pazienti che degli operatori.

- **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura della struttura viene garantita da personale medico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici ed i tecnici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

- **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all'atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente. In genere, comunque, i referti sono consegnati in giornata, al massimo dopo 48h per esami particolari.

- **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere **amministrativo e sanitaria vengono rilasciate entro 15 giorni** dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia sale diagnostiche, servizi**

La pulizia di sale e box di diagnostica e delle stanze di visita viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nella struttura è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione della struttura valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori, stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento, in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature della struttura
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- Monitoraggio degli scarti (Diagnostica per Immagini)

La struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre la struttura ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il *monitoraggio del livello di soddisfazione* dei propri utenti e delle loro famiglie e *del livello di soddisfazione degli operatori* nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

La struttura sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo della struttura;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte della struttura e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori della struttura e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.