

**RADIOMEDICA S.r.l.**

Via Francesco Baracca 5 int.5

00043 Ciampino RM

Telefono: 06.79321580

Telefono: 06.79326798

e-mail: [segreteria@radiologiaradiomedica.it](mailto:segreteria@radiologiaradiomedica.it)

# **CARTA DEI SERVIZI**

**RADIOMEDICA S.r.l.**

## Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI .....	4
3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ .....	6
4. TUTELA DELLA PRIVACY.....	6
5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE .....	7
6. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI .....	8
7. TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI .....	11
8. NORME DI COMPORTAMENTO .....	11
9. LOGISTICA .....	12
10. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI .....	13
11. DIRITTI DEI PAZIENTI.....	13
12. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE..	14
13. NUMERI UTILI .....	14
14. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI .....	17
15. ORGANIGRAMMA .....	20

## **1. INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti.

La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995. dal Direttore Tecnico in collaborazione il Responsabile Gestione Qualità e con il personale interno ed è distribuita e validata mediante apposito corso di formazione/informazione. È inoltre presente in copia, in accettazione, a disposizione degli utenti.

La Carta dei Servizi e la Guida ai servizi sono monitorate annualmente, ai fini dell'aggiornamento, dalla Direzione e dal Direttore Tecnico e vengono revisionate o riconfermate a seconda delle necessità. In sede di riesame annuale della Direzione viene data evidenza di tale monitoraggio.

*RADIOMEDICA S.r.l.* opera nel campo della diagnostica per immagini, utilizzando metodiche e tecnologie aggiornate con l'apporto di personale altamente qualificato in modo da garantire al paziente un'assistenza completa e di elevato livello professionale.

### **Caratteristiche sanitarie**

Le caratteristiche della struttura rappresentano un esempio di modernità e accoglienza in grado di soddisfare le esigenze e la messa in sicurezza dell'utente. La metodologia lavorativa, che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento dei seguenti "obiettivi e risultati":

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Utente;
- garantire all'Utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente.

Fondamentale è la consapevolezza che, per la soddisfazione ed una gestione ottimale dell'Utente, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

I servizi offerti da *RADIOMEDICA S.r.l.* sono:

- PRESTAZIONI PER LA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:
  - Radiologia tradizionale
  - Ortopanoramiche;
  - Mammografie;
  - MOC;
  - Tomografia (stratigrafia) articolazione temporo-mandibolare (ATM);
  - Telecranio;
  - Eco-color-doppler.

La figura del Direttore Tecnico dell'intera struttura è ricoperta dal *Dott. Angelo Zomparelli iscritto all' Albo dei Medici di Roma numero d'ordine 26093.*

## **2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI**

La missione di *RADIOMEDICA S.r.l.* è:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo l'esame più adeguato ai problemi diagnosticati;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
5. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
6. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
7. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;

8. Garantire il segreto professionale;
9. Disponibilità a fornire informazioni / assistenza;
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, *RADIOMEDICA S.r.l.* al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante “Principi sull’erogazione dei servizi Pubblici”):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

### **3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

*RADIOMEDICA S.r.l.* è una struttura che si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, seppur semplificato e non certificato, di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001.

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli “misurabili” attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell’Utente. Ispezioni periodiche interne all’Organizzazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate.

I nostri capisaldi sono:

- *l’attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l’assistenza professionale e continua al cliente);
- *l’identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici.*
- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione,* che conduce alla continua ricerca per l’acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell’organizzazione* e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.
- *la scelta di fornitori* che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l’elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

### **4. TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Regolamento Europeo EU 679/2016 prevede la tutela dei dati personali e l’implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi

durante ogni fase del trattamento. Secondo il Regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto del Reg. Eu. 2016/679 la Direzione del Centro ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura, l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di chiusure ermetiche.

## **5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE**

L'orario di apertura per le attività svolte è il seguente:

- dal lunedì al venerdì dalle 09:30 alle 12:30
- dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle 19:00

La nostra struttura è a disposizione dei propri pazienti, per dare modo a chiunque di prenotare un esame in modo semplice.

Il paziente può prenotare un appuntamento ed il relativo esame sia con una prescrizione del proprio Medico che specifichi in modo esatto l'esame che deve essere effettuato e la sua motivazione che senza la prescrizione. In assenza della prescrizione, ed in caso di dubbi il Tecnico radiologo della struttura, dopo aver verificato il quesito clinico può contattare telefonicamente il medico di riferimento del paziente, prima di procedere all'esecuzione dell'esame richiesto.

Per aumentare l'efficienza del nostro centro di refertazione consigliamo ai nostri Clienti di portare esami effettuati in tempi precedenti, come riferimento storico della situazione medica.

Considerando che l'erogazione del servizio avviene esclusivamente su appuntamento, non è presente una lista d'attesa. È possibile accettare i pazienti anche senza un appuntamento. In questo caso il personale dell'accettazione lo inserirà in agenda sulla base della disponibilità.

In questa occasione il personale tiene conto di un numero massimo di appuntamenti giornalieri al fine di non creare un possibile sovraffollamento e quindi un disagio alla clientela.

Il servizio informazioni e prenotazioni, composto da personale specificatamente formato per l'attività di RADIOMEDICA S.r.l., è a disposizione dei Clienti/pazienti tutti i giorni:

- dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30
- dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle 19:00

attraverso il seguente canale di comunicazione:

**Servizio informazioni e prenotazioni 06-79321580 06-79326798**

L'esecuzione degli esami avviene nei seguenti giorni:

presso la sede di Via F. Baracca, n 5:

- lunedì – venerdì dalle 09.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00

Il personale di segreteria di RADIOMEDICA S.r.l. di norma attua un sistema di prenotazione delle visite tale da eliminare lunghi tempi di attesa e l'affollamento dei locali e differenzia l'orario in base alla durata prevista di ogni singolo esame, onde evitare attese per l'indisponibilità dello specialista radiologo o della strumentazione.

**6. MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono prestazioni di Diagnostica per Immagini, preventivamente prescritte dal medico di base, se si tratta di prestazioni in convenzione, o da medici specialisti se si tratta di prestazioni private.

Inoltre, per effettuare prestazioni in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente deve presentare un documento di riconoscimento valido e idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero del libretto sanitario ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;



- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni;
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione (in assenza di prescrizione) che fornirà il modulo di Richiesta prestazioni in autoprescrizione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende svolgere, ed un valido documento di riconoscimento.

Le prestazioni sono erogate successivamente al pagamento del ticket, salvo i normali casi di esenzione documentati.

Il pagamento avviene sempre prima della effettuazione della prestazione in contanti, bancomat, carta di credito e assegni.

➤ *Requisiti dell'impegnativa*

Se le prestazioni fossero solo in parte esenti dal pagamento del ticket devono essere richieste con 2 impegnative distinte, una per le prestazioni esenti e una per quelle su cui grava la quota ticket. Il medico di base è tenuto a trascrivere sulla ricetta: nome, cognome ed età dell'assistito; numero della tessera sanitaria con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento nonché il motivo e/o numero dell'esenzione; l'indicazione terapeutica; gli esami richiesti; data, timbro e firma del medico stesso.

Ogni richiesta dovrebbe evidenziare la diagnosi o il sospetto clinico – quesito diagnostico.

Il tariffario applicato ai non esenti è uguale a quello del Servizio Sanitario Nazionale.

Per conoscere l'importo esatto del costo dell'impegnativa, è sufficiente telefonare all'ufficio accettazione della struttura.

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

<u>SOGGETTI</u>	<u>VISITE, ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI</u>
<u>Soggetti in età intermedia</u>	<u>a pagamento fino a 36,15 € a ricetta</u>
<u>Esenti per patologia ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat.6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3, infortunati INAIL)</u>	<u>Gratuite</u>
<u>Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia Invalidi servizio per cat.1 Invalidi del lavoro cat.1 Invalidi civili al 100%</u>	<u>Gratuite</u>
<u>Portatori di patologie neoplastiche maligne, malattie rare ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti)</u>	<u>Gratuite</u>

Categorie esenti dal pagamento del ticket sanitario obbligatorio sulla ricetta del SSN contenente prescrizioni di assistenza specialistica ambulatoriale

<b>TIPOLOGIA DI ESENZIONE</b>	<b>Cod</b>	<b>Sub Cod</b>
<b>ESENZIONI REDDITO</b>		
Bambini fino a 6 anni ed anziani oltre 65 anni con reddito familiare complessivo inferiore a 36.151 98 € (ex art.8, comma 16 della L. 537/1993 e s.m.e.i.	E	01
Disoccupati e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con complessivo inferiore a 8.263,31 incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 46 € per ogni figlio a carico	E	02
Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (art. 8 comma 16 1 e 537 93 e s.m.e.i.	E	03
Titolari di pensioni al minimo, di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed In ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico	E	04
<b>ESENZIONI REGIONALI</b>		
Minori di anni 6 collocati fuori dalla famiglia di origine	E	05
Cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo C3 o attestato nominativo rilasciato dalla Questura - validità di 6 mesi dalla data di rilascio.	E	06

Cittadini comunitari non iscritti né al SRR privi di copertura sanitaria, in possesso di tesserino ENI con meno di 6 anni o più di 65 anni	E	07
Cittadini stranieri non appartenenti alla UE non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 anni e più di 65 anni	E	08

## 7. TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI

Nella struttura RADIOMEDICA S.r.l. vengono eseguiti i seguenti esami:

ESAME	TEMPI MEDI DI CONSEGNA IMMAGINI	TEMPI MEDI DI CONSEGNA REFERTI
Radiografie dentali ortopantomiche	2 giorni	2 giorni
Rx colonna: lombosacrale, dorsale, cervicale	2 giorni	2 giorni
Rx torace, emitorace	2 giorni	2 giorni
Rx mano polso	2 giorni	2 giorni
Rx radio, ulna	2 giorni	2 giorni
Rx gomito, spalla	2 giorni	2 giorni
Rx sterno, clavicola	2 giorni	2 giorni
Rx bacino, anca, femore	2 giorni	2 giorni
Rx tibia, perone, ginocchio	2 giorni	2 giorni
Rx caviglia, piede	2 giorni	2 giorni
Mammografia	2 giorni	2 giorni
MOC	2 giorni	2 giorni
Eco-color-doppler	Immediato	Immediato
ATM	2 giorni	2 giorni
Telecranio	2 giorni	2 giorni

## 7. REFERTI URGENTI

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati in giornata, ove possibile. L'urgenza può essere indicata dal medico curante sulla ricetta o comunicato telefonicamente dal medico curante stesso alla struttura.

## 8. NORME DI COMPORTAMENTO

All'interno della struttura ogni operatore dovrà uniformarsi alle seguenti regole:

Il Direttore Tecnico, oltre ad essere responsabile della struttura verso gli organismi preposti alla vigilanza circa l'applicazione delle leggi e regolamenti che riguardano le strutture sanitarie, vigila e controlla sulla richiesta delle cure e sugli aspetti igienico-sanitari del Centro.

Il personale tecnico deve osservare le seguenti prescrizioni:

- È fatto obbligo di indossare il camice e quanto altro idoneo alle mansioni da svolgere.
- È fatto obbligo di indossare i mezzi di protezione individuale.
- È vietato mangiare, bere, fumare, conservare cibo e introdurre oggetti personali non necessari negli studi.
- È vietato l'accesso agli studi al personale non addetto.
- È fatto obbligo di fornire a tutti i pazienti i grembiuli protettivi in piombo;
- È vietato eseguire esami radiologici in caso di stato sospetto o accertato di gravidanza;
- È fatto obbligo, per quanto riguarda il personale tecnico e medico, indossare sempre il camice, lasciandolo al termine dell'attività lavorativa, separatamente dagli abiti civili, nell'apposito armadietto.
- È fatto obbligo di tenere in ordine gli studi.

Ai pazienti si raccomanda il rispetto di quanto riportato nei cartelli di obbligo (VIETATO FUMARE) e prevenzione (DONNE IN GRAVIDANZA).

Agli operatori si raccomanda particolare riguardo nei confronti di soggetti disabili e/o anziani, nonché la massima disponibilità e professionalità oltre al rispetto della privacy nei confronti dei pazienti e dei colleghi.

Il personale durante l'esecuzione del lavoro, ove necessario, deve indossare i Dispositivi di protezione individuale (DPI) previsti nel Documento di Valutazione del Rischio.

## **9. LOGISTICA**

*RADIOMEDICA S.r.l.* si trova in via F. Baracca, n. 5 – 00043 Ciampino (RM) facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

### Mezzi pubblici:

Metro:

- Linea A fino alla stazione Anagnina

Autobus

- Atac linea 515 da stazione Anagnina a Ciampino FS

Treno:

- Regionale dalla stazione Termini

### Mezzi privati:

Macchina:

- tramite GRA uscita Ciampino centro

La struttura è dotata di servizi igienici per disabili.

In questa struttura le persone a mobilità ridotta ed i loro eventuali accompagnatori nonché i bambini non accompagnati e le donne in avanzato stato di gravidanza hanno diritto alla precedenza nel ricevere le prestazioni sanitarie.

### **10. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**

*RADIOMEDICA S.r.l.* verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente sul banco accettazione e a consegnarlo dopo la compilazione alla segreteria.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

### **11. DIRITTI DEI PAZIENTI**

1. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

2. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.

3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori del presidio con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).

4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.

5. Il Centro eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto, nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.

6. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori.

7. Il Centro assicura la parità di trattamento a tutti secondo criteri di obiettività e giustizia.

8. La persona che accede ai servizi ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati , ed essere informata sull'esito degli stessi.

9. Analogamente, ha il diritto riformulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

## **12. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE**

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate tutti i giorni. Inoltre, viene effettuata ad ogni cambio paziente una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso.

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.

## **13. NUMERI UTILI**

Le organizzazioni di volontariato, qualora abbiano bisogno dei servizi della nostra struttura per i loro assistiti si possono rivolgere al bisogno direttamente al Direttore Tecnico.

In caso di necessità, valutata di volta in volta, dal DT viene assicurato l'intervento dei servizi sociali di cui sono a disposizione i numeri telefonici. Inoltre di seguito vengono indicati anche i numeri di consultori, di organi di tutela dei pazienti, assistenza domiciliare, servizio tossicodipendenza, ecc.

### **SERVIZI SOCIALI**

Sede: Via Luigi Petroselli, 50 - piano 1

Tel.06.69.60.16.50 - Fax.06.69.60.16.60 -

E-mail: [municipio01.sociale@comune.roma.it](mailto:municipio01.sociale@comune.roma.it)

Orari di ricezione del pubblico:

Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00

Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 - Mercoledì chiuso

**SEGRETARIATO SOCIALE E SANITARIO INTEGRATO PER I CITTADINI, LE FAMIGLIE E LE DISABILITÀ**

Sede: Via Luigi Petroselli, 50 - piano 1 (Anagrafe centrale - I piano)

Tel. 06.69.60.16.65 - 06.69.60.16.48

**UFFICIO INVALIDI CIVILI**

Gli orari di segreteria presso l'Ufficio invalidi civili di Lungotevere della Vittoria, 3 e Piazza S. Maria della Pietà, 5 sono i seguenti:

Lungotevere della Vittoria, 3

- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 8.30 alle 11.30 (con distribuzione di 50 numeri d'ordine: informazioni – presentazione domande di invalidità civile e/o legge 104/92)

- da lunedì al venerdì: dalle 12.00 alle 13.00 (ricezione informazioni telefoniche - tel. 06/68353139)

Piazza S. Maria della Pietà, 5

- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 8.30 (con la distribuzione di 30 numeri d'ordine: consegna documenti pratiche sospese – ritiro verbali provvisori ai sensi della legge 80/06 – informazioni)

- martedì e giovedì: dalle 8.30 (con la distribuzione di 30 numeri d'ordine: presentazione domande di invalidità civile e/o legge 104/92)

- giovedì: dalle 14.30 alle 15.30 (consegna documentazione pratiche sospese)

- da lunedì a venerdì: dalle 12.00 alle 13.00 (informazioni telefoniche – tel. 06/68352876-2877)

**NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA**

ALCOLISTI ANONIMI Tel:06.66.36.620

AMNESTY INTERNATIONAL Tel:06.37.51.54.03

ANLAIDS Tel:06.48.20.99906 4746031

DROGATEL Tel:840.00.22.44

PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00

TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884

TELEFONO AZZURRO Tel:19696

TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690

VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

## **NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO**

### **SOCCORSO**

AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21

BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591

FATEBENEFRATELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371

GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151

GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481

POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971

S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701

S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001

S. FILIPPO NERI (Trionfale)Tel: 06.33.061

S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel:06.77.051

S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351

S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581

Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

## **NUMERI DI TELEFONO CITTADINANZA ATTIVA**

**Cittadinanzattiva onlus** Via Flaminia 53 - 00196 Roma - Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333

**Informazioni generiche** (il seguente indirizzo è stato predisposto per tutti coloro che vogliono saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio): [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

## **ALTRI NUMERI DI TELEFONO**

Emergenza sanitaria: Tel. 118

Polizia di Stato: Tel. 113

Carabinieri: Tel. 112

Vigili del fuoco: Tel. 115

Croce Rossa Italiana: Tel. 06 47591

Centro Antiveneni: Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000 - Policlinico

Gemelli 06 3054343

Servizio informazioni disabilità: Numero verde 800 810810



## **Regione Lazio**

### **URP Regione Lazio**

Numero verde 800 012283

Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA

Apertura al pubblico: lun.- ven. 8.30-13.00 / 14.30-17.00 - e-mail:

urp@regione.lazio.it

Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni) - Fax 06 51683840

ReCup

Numero verde 80 3333 (link)

## **Comune di Roma**

**URP Comune di Roma:** chiamaroma 060606

Protezione Civile – Comune di Roma: Tel. 06.6710920

Polizia Municipale – Comune di Roma: Tel. 06.67691

## **Provincia di Roma**

### **URP Provincia di Roma**

Via IV Novembre, 102/C

Apertura al pubblico: lunedì-martedì-giovedì-venerdì 8.30-13.30 / 14.30-17.00

e-mail: info@provincia.roma.it

Tel. 06 67667324 - 06 67667325 - 06 67667326

Fax 06 67667328

## **14. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI**

Il Centro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

**TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ	Nessun reclamo presentato nel 2017
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti (semestralmente)	≥ al 50 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ	40% annuale
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ	Nessun commento

**ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile e in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo

**COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	≤ 10'
Tariffe prestazioni diagnostica per immagine	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettaz.	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amm.vi	Presente Listino/tariffario per le prestazioni in convenzione e non

**CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit anno 2017 Riesame del 2017

**GESTIONE RISORSE UMANE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM in corso
Formazione del personale – competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuata formazione nell'anno 2017

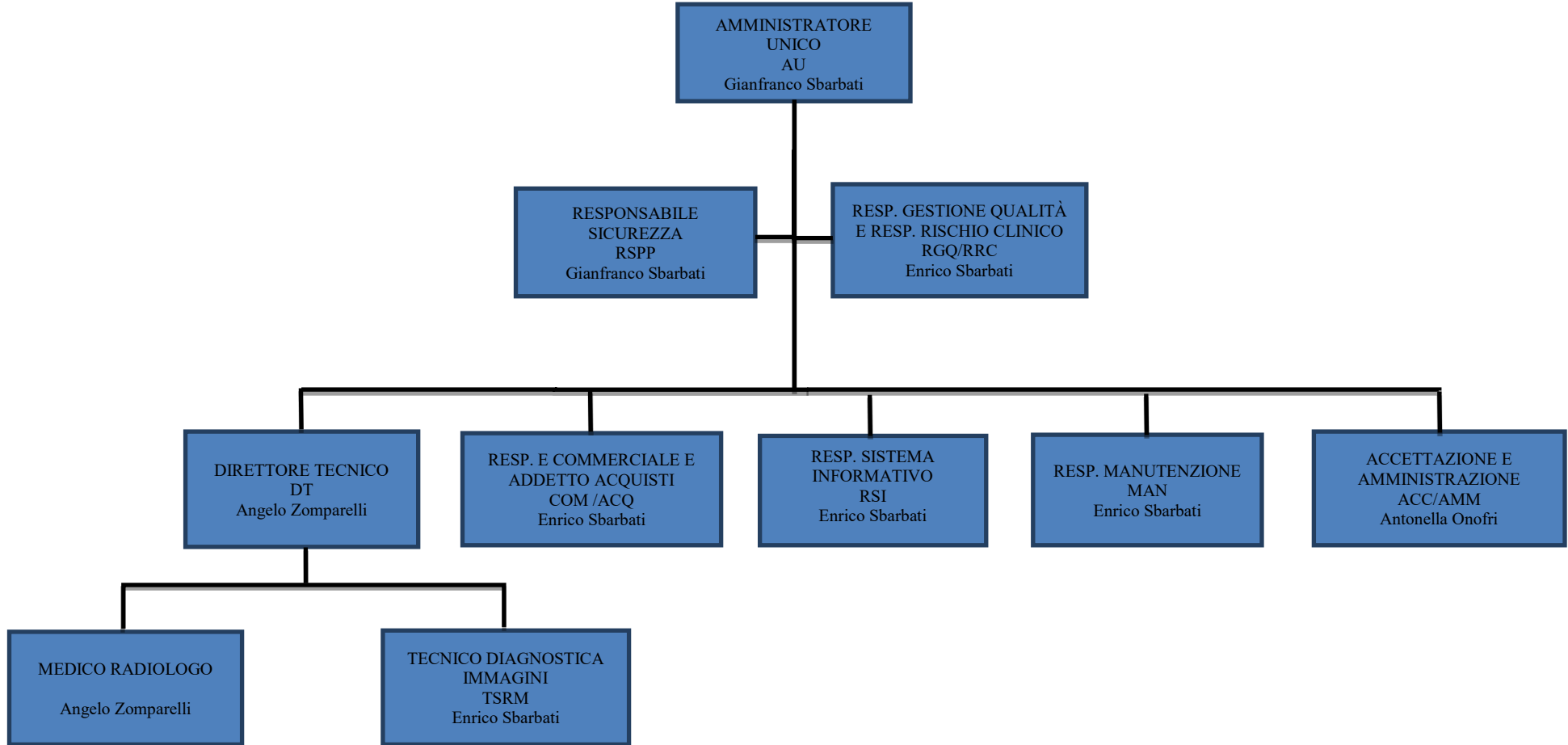
**EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	Nessun paziente richiamato nel 2017
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun guasto /fermo macchina nel 2017
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC	Nessuna NC rilevata
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato

Data: 04.09.18

La Direzione Tecnica  
Dr. Angelo ZomparelliAmministratore Unico  
Sig. Gianfranco Sbarbati

## **15. ORGANIGRAMMA**



AU:... Sig.Gianfranco Sbarbati