



GRUPPO MLC

CENTRO MEDICO FILIPPI

C.F. e P.I. 04148201009

Via Consolare Latina n. 48, Colleferro (Roma)

Telefono: 06.9782911

e-mail: info@centromedicofilippi.it

Amministratore Unico: Dott. Lorenzo Bartoletti

Direttore Sanitario: Dott. Saverio Caruso

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

In collaborazione con

 GRUPPOECOSAFETY Growing companies	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 RM Tel. 06 942 88 371 / 06 949 53 35 - Fax 06 947 92 248 www.gruppoecosafety.it

Titolare del Documento

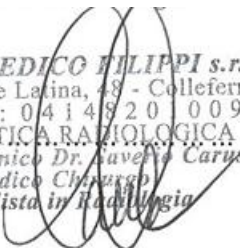
 GRUPPO MLC CENTRO MEDICO FILIPPI	Centro Medico Filippi Srl
	Via Consolare Latina n. 48, Colleferro (Roma) Telefono: 06.9782911 e-mail: info@centromedicofilippi.it

Ed.2 Rev.	Motivazione	Data
1	Nuovo AU	06/07/2021
2	Aggiornamenti vari	30/06/2022
3	Aggiornamenti vari	14/03/2023
4	Aggiornamento per autorizzazione Laboratorio e Branche	13/06/2025

Timbro e Firma **Legale Rappresentante**


Centro Medico Filippi S.r.l.
Via Consolare Latina, 48
00034 Colleferro RM
Tel. 06.9782911
P.Iva e C.Fisc. 04148201009

Timbro e Firma **Direzione Sanitaria:**


CENTRO MEDICO FILIPPI s.r.l.
Via Consolare Latina, 48 - Colleferro
C.F. / P.IVA: 04148201009
.....**DIAGNOSTICA RADIOLOGICA**.....
Direttore Tecnico Dr. Gaetano Caruso
Medico Chirurgo
Specialista in Radiologia

*Il presente documento contiene informazioni e dati del Centro Medico Filippi Srl
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
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	6
DOCUMENTAZIONE SANITARIA	9
SEZIONE II	10
COME RAGGIUNGERCI	10
COME CONTATTARCI	10
PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI	10
SEZIONE III	11
VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI	11
SEZIONE IV	12
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI	13
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	14
RECLAMI	14
DIRITTI E DOVERI	14
RIFERIMENTI	15
ALL.1 – ORGANIGRAMMA	Errore. Il segnalibro non è definito.

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 dal **Centro** nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Centro**, 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

Il Centro Medico Filippi nasce a Colleferro, in provincia di Roma, nel 1980. La struttura opera nel settore della diagnostica per immagini e da oltre 30 anni è al servizio dei suoi utenti con professionalità, competenza e dedizione.

Il Centro ha ottenuto l'accreditamento definitivo con il DCA U00173/2012 e ampliamento autorizzativo con il DCA U00339/2017 e con il DCA U00367/2017 ed infine ampliamento autorizzativo con la Determinazione G06220 del 20/05/2025.

Il Centro eroga prestazioni sanitarie sia in convenzione che in privato in un'unica confortevole struttura, in particolare:

- Diagnostica per Immagini in convenzione con il SSN:
 - Radiologia digitale
- Diagnostica per Immagini in regime privato:
 - Radiologia digitale
 - Ecografia ed Eco(color)doppler
 - Risonanza Magnetica
 - Moc

- TC Cone Beam
- Mammografia

➤ Visite Specialistiche in regime privato:

- ANESTESIA (cod. 02),
- CARDIOLOGIA (cod. 08),
- CHIRURGIA GENERALE (COD. 09),
- CHIRURGIA PLASTICA (COD. 12),
- CHIRURGIA VASCOLARE (COD. 14),
- MALATTIE ENDOCRINE DEL RICAMBIO E DELLA NUTRIZIONE (cod. 19),
- NEUROLOGIA (COD. 32),
- OCULISTICA (cod. 34),
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA (cod. 36),
- OSTETRICIA E GINECOLOGIA (cod. 37),
- OTORINOLARINGOIATRIA (COD. 38),
- UROLOGIA (COD. 43),
- DERMATOLOGIA (cod. 52),
- MEDICINA INTERNA.

➤ Laboratorio di analisi in regime privato

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per le analisi di particolare impegno e/o bassa frequenza, alla consulenza di Cerba Healthcare Italia.

Si effettuano tamponi e prelievi a domicilio.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta.

La responsabilità del **Centro** è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

Il **Centro** 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 il **Centro** si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

L'operato del Centro Medico Filippi e dei suoi collaboratori si ispira a criteri di trasparenza, correttezza, deontologia professionale. In tale ottica la Società ha adottato e diffuso a tutti i propri collaboratori il Codice Etico. Si è, inoltre, dotata di un Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001.

Il principio di autorizzazione, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

L'Amministratore Unico del Centro Medico Filippi è il Dott. Lorenzo Bartoletti.

Il Direttore Sanitario e Direttore Tecnico della Diagnostica per Immagini è il Dott. Saverio Caruso

- Laureato in Medicina e Chirurgia presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA", il 28/07/1980
- Specializzato in Radiodiagnostica presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA", il 18/11/1992
- Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di ROMA - Posizione n. 29662 dal 30/12/1980

Il Direttore Tecnico del Laboratorio di analisi è il Dr. Lamioni Andrea

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la segreteria del Centro.

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

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì

- ✓ dalle ore 7.00 alle 19.00

ed il sabato mattina dalle ore 7.00 alle 13.00.

I prelievi saranno effettuati dalle ore 7.00 alle ore 10.00 dal lunedì al sabato senza prenotazione.

Il Centro è comunque flessibile in relazione agli appuntamenti.

PRENOTAZIONE

Le prestazioni della Diagnostica per immagini in accreditamento con SSN (RX tradizionali) sono prenotabili tramite ReCUP con le modalità definite dalla Regione Lazio:

- Telefonando allo 06 9939
- Tramite portale web Recup

Le prestazioni erogate in regime privato (visite specialistiche e Diagnostica privata) sono prenotabili direttamente telefonando al centro.

Per gli esami di laboratorio, ad eccezione di alcuni esami specifici, non è necessaria la prenotazione. Si possono eseguire prelievi a domicilio su richiesta dell'utente.

PREPARAZIONI PER ESAMI PARTICOLARI

I soggetti in terapia farmacologica o che fanno uso frequente di farmaci analgesici ed anti-infiammatori sono pregati di comunicarlo prima del prelievo o prima della consegna del campione. I campioni biologici (feci ed urine) raccolti, conservati e trasportati diversamente da quanto qui di seguito descritto, possono essere rifiutati se non è possibile garantire la corretta esecuzione delle analisi e la validità della risposta.

Prelievo del sangue

E' consigliabile che il paziente osservi un digiuno di almeno 10-12 ore prima di sottoporsi ad accertamenti clinici, evitando, per quanto è possibile, una cena abbondante e ricca di grassi.

Esame delle urine

Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare deve essere acquistato in farmacia o presso il Laboratorio .

Urinocoltura

(da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica)

Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere acquistato in farmacia o presso il Laboratorio.

Al mattino: eseguire un'accurata pulizia locale, eliminare il primo getto di urina (per allontanare i batteri che normalmente albergano nell'ultimo tratto urinario), continuare poi la minzione direttamente nel contenitore sterile avendo cura di non toccare le pareti interne.

Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio.

Raccolta urine delle 24 ore

Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere acquistato in farmacia. Nel giorno della raccolta, al mattino al risveglio, si urini normalmente gettando la prodotta durante la notte e si prenda nota del tempo (ora e minuti). .

Da questo momento inizia la raccolta e si devono conservare tutte le urine emesse, sino alla stessa ora e minuti del giorno successivo

Tutta l'urina emessa va raccolta in unico contenitore e deve essere conservato possibilmente in luogo fresco (+4° C).

Creatinina clearance/Urea Clearance

Presentarsi al laboratorio digiuni per eseguire il prelievo e portare la raccolta delle urine delle 24h (seguendo le procedure indicate).

Esame feci esame per la ricerca dei parassiti

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito (esistono contenitori muniti di paletta). Il campione non deve essere contaminato da urina.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia o presso il Laboratorio.

Feci: esame per la ricerca del sangue occulto

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito.

Il campione non deve essere contaminato da urina.

Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente eviti di prendere medicinali (antianemici, ricostituenti) che contengano derivati emoglobinici, fare attenzione che non ci sia sanguinamento delle gengive; evitare il periodo mestruale.

Il contenitore può essere acquistato in farmacia o presso il Laboratorio.

Feci: esame colturale (coprocoltura) e salmonella

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito. Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche. Il contenitore può essere acquistato in farmacia o presso il Laboratorio.

Ricerca Helicobacter pilori

Raccogliere una piccola quantità di feci (una nocciola) e porla in un contenitore pulito. Per l'esecuzione del test è necessario che il paziente eviti le terapie antibiotiche e le medicine per lo stomaco per almeno 3 settimane.

Curva glicemica

Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue. Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio, saranno effettuati i prelievi ai tempi indicati nelle ricette.

Creatinina clearance/ Urea Clearence

Presentarsi al laboratorio digiuni e con la raccolta delle urine delle 24h.

Liquido seminale

Osservare un periodo di astinenza sessuale non inferiore a 3 e non superiore a 5 giorni. Prima della raccolta del liquido è necessaria un'accuratissima igiene dei genitali. Raccogliere tutto il liquido in un contenitore sterile e consegnarlo al Laboratorio non oltre 60 minuti dalla raccolta.

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

ACCETTAZIONE – DOCUMENTI NECESSARI

Per l'accettazione è necessario presentare tessera sanitaria e richiesta del medico curante su impegnativa dematerializzata per gli esami in accreditamento con SSN.

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.

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. In alcuni casi la refertazione è contestuale all'esame in altri il termine massimo per la consegna dei referti 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.

Per il laboratorio di analisi è possibile la refertazione on line, previa autorizzazione richiesta dal personale in accettazione. Verrà fornito un foglio per il ritiro con le credenziali univoche create per consentire l'accesso alla piattaforma online di refertazione.

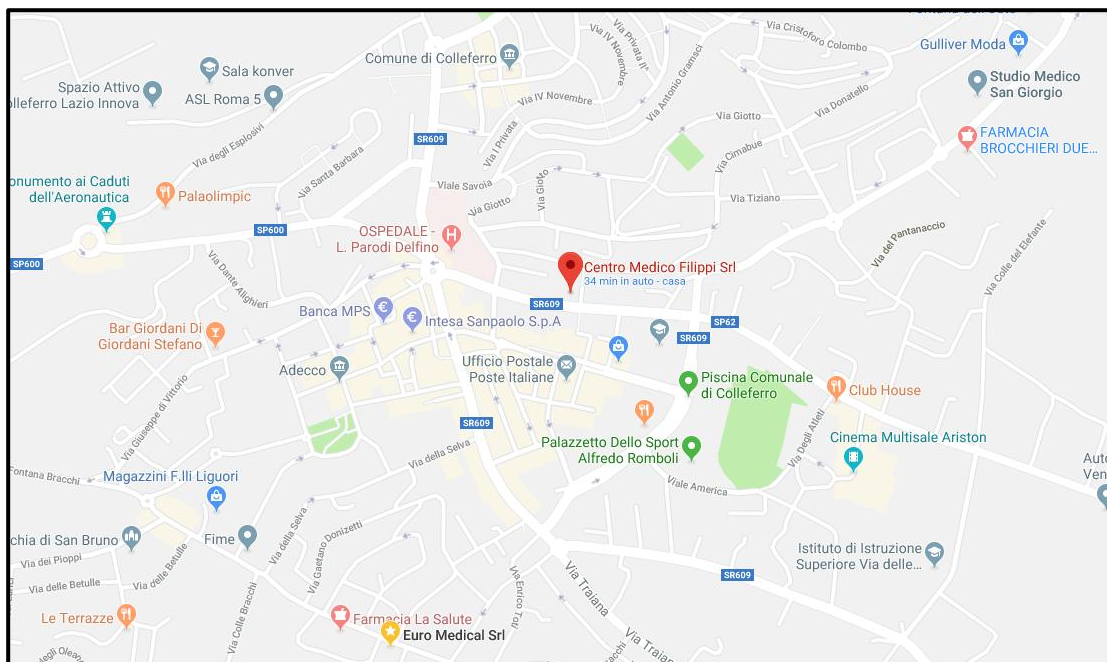
DOCUMENTAZIONE SANITARIA

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



Il Centro Medico Filippi si trova in Via Consolare Latina n. 48, a Colleferro, in provincia di Roma. La struttura si trova in una zona centrale della città, vicino all'ospedale.

Di seguito come raggiungerci:

in auto: autostrada A1 Roma-Napoli, uscita di Colleferro.

in treno: linea Roma-Cassino o Roma-Frosinone, fermata di Colleferro.

COME CONTATTARCI

Telefono: 06.9782911

email: info@centromedicofilippi.it

PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95 e al Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311, 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.

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 pazienti;
- 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 del **Centro** un riferimento nel proprio bacino di Utente, per l'offerta dei servizi Diagnostica per Immagini.

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

Il **Centro**, 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

Il **Centro** 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.

Il **Centro**:

- ◆ 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

Il **Centro** 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 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	Raccoglitori 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 Alessandra Desideri.

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

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"

Norma UNI EN ISO 9001

DCA 469/2017 Manuale di Accreditamento

