

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

CARTA SERVIZI

Studio Radiologico Dott. Di Stefano A.

Di Di Giuseppe Rosanna & C. S.n.c.

Via Formoso 52/58, 00054 Fiumicino

P.I. 01372351005

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / F ax 06/6581141 www.diagnosticdistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

INDICE REVISIONI

Revisione	Motivo	Data Emissione
0	Prima emissione	20/06/1996
1	Variazione soci	01/02/1997
1.1	Trasferimento sede	12/11/1999
1.2	Aggiornamento	03/12/2001
1.3	Ampliamento attività	17/12/2002
1.4	Aggiornamento	12/12/2003
1.5	Aggiornamento	12/12/2005
1.6	Aggiornamento	10/01/2007
1.7	Risonanza Magnetica	21/11/2008
1.8	Variazione orario apertura	25/10/2010
1.9	Variazione organico	21/12/2010
2.0	Aggiornamento	06/12/2012
2.1	Accreditamento definitivo	06/05/2013
2.2	Aggiornamento	12/05/2014
2.3	Trasferimento	31/03/2016
2.4	Variazione organico	01/08/2017
2.5	Variazione organico	04/01/2018
2.6	Ampliamento	20/04/2018
2.7	Aggiornamento entrata in vigore GDPR reg. (UE) n.679/2016 e variazione organico	24/05/2018
2.8	Variazione organico	31/07/2018
2.9	Variazione organico	16/01/2020
3.0	Variazione organico	01/10/2020

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticdistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<i>Carta Servizi</i>	<i>RAD DOC 01</i>
--	----------------------	-------------------

3.1	Variazione organico	21/01/2021
3.2	Aggiornamento	04/03/2021
3.3	Ampliamento e variazione organico	01/08/2021
3.4	Variazione organico	20/09/2021
3.5	Variazione organico	25/02/2022
3.6	Manutenzione straordinaria	07/10/2021
3.7	Ampliamento e variazione organico	26/09/2022
3.8	Variazione organico	02/01/2023
3.9	Variazione organico	01/02/2023
4.0	Variazione organico	10/07/2023
Redazione: RSQ	Approvazione: La Direzione	Data: 10/07/2023

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnostica-distefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
--	-----------------------------	--------------------------

SCOPO

La presente Carta dei servizi, garante della qualità, vuole essere una guida sicura ai servizi dello Studio Radiologico dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna & c. Snc.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di fornire alla propria utenza una informazione corretta e obiettiva; il contenuto della Carta è disponibile per consultazione in sala di attesa.

VALIDITA'

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per lo 'Studio Radiologico dott. Di Stefano A. di Di Giuseppe R. & C. SNC'.

Tale documento costituisce proprietà esclusiva dello 'Studio Radiologico dott. Di Stefano A. di Di Giuseppe R. & C. SNC' e non può essere riprodotto, parzialmente o integralmente senza l'autorizzazione preventiva della società.

RIFERIMENTI

- [1] DCA Regione Lazio n. U311 del 06-10-2014 – Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio
- [2] DPCM 19 Maggio 1995 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari
- [3] Linee Guida n.2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi del sistema sanitario nazionale
- [4] Documento della qualità "RAD DQ01 - Documento Qualità."
- [5] Accettazione e consegna documentazione al cliente "RAD IO02 – Accoglienza accettazione e consegna documenti al cliente."
- [6] Questionario per la rilevazione della soddisfazione della clientela "RAD MD13 – Soddisfazione del cliente"

ALLEGATI

Elenco prestazioni erogabili in convenzione con il S.S.N.

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / F ax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

INDICE GENERALE

1. La struttura	7
1.1 Generalità: Presentazione Aziendale	7
1.2 Direzione e responsabili	8
1.3 Centro dati	8
1.3.1 Presentazione del sistema	9
1.3.2 Tutela della riservatezza	9
2. Servizi	9
2.1 Generalità	9
2.2 Offerta	10
2.3 Qualità	10
2.4 Segreteria e accettazione del paziente	11
2.5 Privacy	12
2.6 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame	12
3. Garanzie	13
3.1 Principi generali	13
3.2 Assistenza per i cittadini stranieri	13
3.3 Assistenza sanitaria all'estero	14
3.3.1 Cittadini UE, SEE e Svizzera	14
3.3.2 Cittadini Stranieri con permesso di soggiorno non appartenenti ai paesi convenzionati	14
3.4 Gestione dei reclami/Meccanismi di tutela	15
3.5 Archiviazione documentazione e analisi	15
3.6 Strumenti di verifica	15
3.7 Gestione dei questionari	16
4. Informazioni per l'esecuzione delle prestazioni	16
4.1 Generalità	16
4.2 Consegna esame	16
4.3 Pagamento prestazioni	17
5. Dove siamo	17
6. Diffusione carta servizi	17
7. Monitoraggio e aggiornamento	18

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

Indice figure

Figura 1 - Come raggiungerci

16

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p>Carta Servizi</p>	<p>RAD DOC 01</p>
--	----------------------	-------------------

1. LA STRUTTURA

Obiettivo

Fornire una descrizione della struttura.

1.1 Generalità: Presentazione Aziendale

La struttura è ubicata a Fiumicino in Via Formoso 52/58, è stata progettata e realizzata per garantire l'accessibilità anche per le persone diversamente abili, e si sviluppa su due piani collegati tra loro mediante ascensore, al piano terra vengono svolti gli esami diagnostici mentre al primo piano le visite specialistiche, all'interno dei locali sono presenti servizi igienici adeguati all'attività svolta. Lo Studio Radiologico è presente a Fiumicino dal 1981 e svolge la sua attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e privato con i cittadini e Aziende.

Fin dall'inizio dell'attività si è contraddistinto per la puntuale applicazione delle normative sia strutturali che organizzative, da allora, ha conosciuto una crescita continua nelle dimensioni, nelle attrezzature, nel numero dei pazienti e, naturalmente nell'attenzione costante alla qualità tecnica e medica di tutte le prestazioni erogate.

Lo Studio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.

È per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ottimizzando i rapporti organizzativi
- aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale
- fornendo trasparenza ai processi aziendali
- partecipando a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni
- verificare il grado di soddisfazione degli utenti
- con anni di esperienza nel settore di diagnostica per immagini
- con un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico scientifica
- con personale altamente qualificato comprendente medici specialisti, tecnici sanitari di radiologia medica, informatici, amministrativi e consulenti
- con l'esperienza acquisita di oltre 18000 prestazioni l'anno

Il servizio di ricezione è abilitato a fornire qualsiasi chiarimento sull'erogazione delle prestazioni, nella costante tutela del diritto alla riservatezza dell'utente/paziente e nel rispetto dei suoi bisogni garantendo l'uguaglianza di trattamento nelle offerte al pubblico, senza distinzione di età, etnia, lingua, nazionalità, religione, condizioni fisiche e psichiche: a tal fine ricordiamo il superamento delle barriere architettoniche secondo le norme di accoglienza vigenti. Il nostro personale, gentile, cortese e disponibile è inoltre impegnato nell'operare secondo criteri di imparzialità, di trasparenza e di chiarezza nelle comunicazioni con gli utenti anche riguardo alle tipologie degli esami e alle caratteristiche dei materiali utilizzati.

Per ogni ulteriore chiarimento il nostro personale resta comunque a disposizione.

Lo scopo dello studio è quello di erogare un servizio connesso con le esigenze di diagnosi e cura dei cittadini, partecipare attivamente all'integrazione di quanti operano nell'ambito del SSN (medici di base, specialisti, case di cura, strutture sanitarie ospedaliere ecc.) Professionalità e personalizzazione del servizio sono i valori su cui si fonda il nostro rapporto con clienti/Pazienti e medici.

Lo stile di lavoro dello staff dello studio è improntato ad alta professionalità e a flessibile personalizzazione dei servizi nelle attività relazionali in cui interagiamo fra di noi e con la nostra utenza.

Particolare cura è prestata al livello di qualità dell'ambiente (la tecnica digitale consente una riduzione della dose di radiazioni e non genera rifiuti tossici); consci dei bisogni di serenità e di rassicurazione del delicato utente che è il paziente gli forniamo tutto il materiale esplicativo cartaceo oltre ad una costante disponibilità interattiva del

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticaidistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
--	-----------------------------	--------------------------

personale nel pieno rispetto del suo diritto di non perdere tempo e del nostro dovere deontologico di tutela e riservatezza.

1.2 Direzione e responsabili

La responsabilità dello studio Radiologico per quanto concerne la branca di Radiologia è del Direttore Tecnico mentre per quanto concerne il poliambulatorio è del Direttore Sanitario i quali attraverso un organigramma attribuiscono le deleghe di responsabilità, in modo da controllare al meglio l'andamento della struttura.

Amministratore unico: Sig.ra Rosanna Di Giuseppe

Direttore Sanitario: Dr. Ugo Miraglia

Direttore Tecnico: Dr. Roberto Merlino

Radiologo: Dr. Roberto Merlino

Radiologo: Dr. Paolo Baldassari

Radiologo: Dr. Simone Liberali

Radiologo: Dr. Fabrizio Ivo Mattei

Anestesista: Dr. Giovanni Dequerquis

Ginecologo: Dr.ssa Azzurra Di Francesca

Cardiologo: Dr. Ugo Miraglia

Nutrizionista: Dr. Marcello Marcelli

Urologo: Dr. Roberto Giulianelli

Neurologo: Dr. Raimondo Traversa

Otorinolaringoiatra: Dr.ssa Federica Pizzoli

Endocrinologo: Dr.ssa Rosalba Mancini

Medicina interna: Dr.ssa Rosalba Mancini

Gastroenterologo: Dr.ssa Anna Grattagliano

Dermatologo: Dr. Gianfranco Biolcati

Oculista: Flavio Paolucci

Tecnico Radiologo: Sig.ra Marilena Denti

Tecnico Radiologo: Sig.ra Guendalina Scarci

Tecnico Radiologo: Sig. Gianluca Integlia

Tecnico Radiologo: Sig. Giorgio Gitti

Tecnico Radiologo: Sig.ra Roberta Berneschi

Tecnico Radiologo: Sig. Paolo Liberali

Amministrativa: Sig.ra Rita Di Giandomenico

Amministrativa: Sig.ra Veronica Oliviero

Amministrativa: Sig.ra Paola Pes

Amministrativa: Sig.na Mariagrazia De Dominicis

Amministrativa: Sig.ra Caterina Valente

Amministrativa: Sig.ra Giorgia Ascenzi

Amministrativa: Sig.ra Luciana Pierpaola Marino

Amministrativa: Sig.ra Veronica Contini

Addetta alle pulizie: Sig.ra Assunta Perna

Responsabile della Qualità: Sig.ra R. Di Giuseppe

Responsabile del sistema informatico: Sig. Paolo Liberali

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
--	-----------------------------	--------------------------

1.3 Centro dati

1.3.1 Presentazione del sistema

Per la gestione delle attività, il corretto flusso delle informazioni e la qualità del servizio erogato (in termini di qualità delle radiografie e di tempi di realizzazione), lo studio ha definito un Sistema Informatico che gestisce il processo dal momento dell'acquisizione dei dati anagrafici del cliente fino al momento del rilascio delle radiografie ed il successivo salvataggio di tutti i dati.

Esso si appoggia su:

- software di supporto degli apparecchi radiografici;
- software di elaborazione dei dati;

L'intera struttura dello studio è funzionale al raggiungimento della qualità in ogni segmento dei processi produttivi con particolare attenzione alla precisione, alla sicurezza ed alla riservatezza indispensabile nel rapporto col pubblico.

A tal fine sono praticate procedure di routine quali:

- verifiche ispettive interne;
- gestione delle azioni correttive e preventive;
- riesame del Sistema Gestione Qualità (SGQ);
- stesura periodica del piano di miglioramento;
- analisi dei dati;
- controllo della documentazione;
- correzione dei dati;
- analisi del grado di soddisfazione del cliente.

1.3.2 Tutela della riservatezza

Tutti i terminali del nostro sistema informatico sono protetti tramite apposite misure di sicurezza, ne è quindi inibito l'accesso ai non addetti ai lavori; ci preme specificare che solo il Responsabile ha accesso illimitato alla banca dati: la fruibilità della banca dati è limitata ad alcuni segmenti delle procedure a seconda della postazione occupata dal singolo operatore all'interno dell'organigramma dell'intero processo produttivo.

2. SERVIZI

Obiettivo

Elencare l'offerta dello studio e descrivere i modi con cui vengono erogati i servizi

2.1 Generalità

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per un maggior comfort per operatori e pazienti.

La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

È installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino appeso al camice o agli abiti civili.

Lo studio, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza della legge 81/08 e smi.

	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

2.2 Offerta

All'interno dello studio è possibile fruire delle seguenti prestazioni:

- RADIOLOGIA GENERALE*
- ORTOPANORAMICA*
- TELECRANIO*
- MOC TOTAL BODY
- MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI*
- T.A.C. spirale*
- TC CONE BEAM/ DENTALSCAN
- ECOGRAFIA*
- ECOCARDIOGRAFIA
- ECODOPPLER
- ECOCOLORDOPPLER
- ECOGRAFIA 3D
- CARDIOLOGIA (Visita – Ecg- Holter)
- VISITA NEUROLOGICA
- ELETTROMIOGRAFIA
- RISONANZA MAGNETICA
- VISITA GINECOLOGICA
- VISITA UROLOGICA
- VISITA DIETOLOGO/NUTRIZIONISTA
- VISITA GASTROENTEROLOGICA
- VISITA OTORINOLARINGOIATRA
- VISITA ENDOCRINOLOGICA
- VISITA INTERNISTICA
- VISITA DERMATOLOGICA
- VISITA OCULISTICA

* Le prestazioni in convenzione con il S.S.N. sono elencate nell'allegato 1.

2.3 Qualità

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

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

Lo Studio

- 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. 2.3.1 Impegni e programmi di attività e qualità

Lo Studio si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibili in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del personale

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
--	-----------------------------	--------------------------

- 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
- Ambienti accoglienti e confortevoli

Lo studio garantisce inoltre

- un'elevata qualità d'immagine;
- riduzione della dose di radiazioni sino al 70% (dovuta ad una maggiore sensibilità delle nostre apparecchiature digitali dirette che consentono di ottimizzare i processi);
- rispetto dell'ambiente (il nostro processo digitale non genera rifiuti tossici);
- specifico programma pediatrico (per la massima tutela dei minori in merito alle radiazioni). In particolare, l'esame radiologico specifico per i minori in età pediatrica, permette una notevole riduzione della dose di radiazioni assorbite dal paziente;
- flessibilità nei supporti utilizzati (varie tipologie di restituzione su pellicola trasparente, su carta fotografica o su CD);
- nel caso di immagini fornite o richieste su cd è possibile eseguire le eventuali ristampe in qualsiasi momento;
- ristampa delle radiografie: è possibile inoltre richiedere la ristampa dei supporti digitali.

Standard che definiscono la struttura nella sua qualità complessa		
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili nella struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Questionari per osservazioni e/o reclami.
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
Rispetto della privacy	Applicazione della normativa sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato per i dati Personali.
Informazione corretta e chiara	Informazione preventive	Opuscoli informativi

2.4 Segreteria e accettazione del paziente

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

	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

Per prenotare un appuntamento ed il relativo esame è necessaria la prescrizione del medico curante, che specifichi in modo esatto l'esame che deve essere effettuato. Per aumentare l'efficienza del nostro centro di refertazione una volta accettato il paziente, viene eseguita anamnesi.

Inoltre consigliamo ai nostri Clienti di portare con sé esami effettuati in tempi precedenti, come riferimento storico della situazione medica (sulle buste e cartelline consegnate è specificamente richiesto di riportarle ai successivi controlli).

Il nostro servizio informazioni e prenotazioni, composto da personale specificatamente formato per l'attività dello studio, è a disposizione dei Clienti.

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00; il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Telefono: 066582071

Fax: 066581141

e-mail: segreteria@diagnosticadistefano.it

Sito web: www.diagnosticadistefano.it

Pec: radiologia.distefanosnc@pec.it

Gli esami radiologici si effettuano senza appuntamento, basta presentarsi in studio durante le ore di apertura. Per gli esami ecografici, le RM, le Tac e le visite specialistiche è richiesta la prenotazione.

Il personale di segreteria dello studio 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.

I diritti-doveri dei medici e dei TSRM sono regolati dal codice deontologico.

2.5 Privacy

La legislazione in vigore richiede il consenso da parte del cittadino per l'utilizzo e il trattamento di dati personali. Lo studio Radiologico attua le disposizioni previste dal GDPR 679/2016.

2.6 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame

Il primo contatto può avvenire telefonicamente, via internet o personalmente, tramite il personale di segreteria. Al Cliente vengono fornite una serie di informazioni:

- tipo di esame richiesto;
- costi;
- tempi;
- ogni altra informazione eventualmente necessaria.

Quando il cliente giunge in studio per sottoporsi all'esame radiologico, viene accolto dal personale di segreteria che analizza la richiesta e accetta il paziente secondo le normative vigenti.

Al momento dell'accettazione il cliente viene informato su alcuni ulteriori dettagli, quali:

- richiesta di dichiarare un'eventuale gravidanza;
- tempi di attesa;
- ogni altra informazione utile o richiesta per legge o per garantire la sicurezza del cliente.

Definite le operazioni di accettazione il cliente è invitato a firmare un modulo di consenso per il trattamento dei dati sensibili a norma di legge.

Una volta registrato, il paziente verrà fatto accomodare nella sala d'attesa, dove attenderà la chiamata da parte del personale preposto secondo il numero d'ordine rilasciato in accettazione.

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticdistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

Al momento dell'esame al paziente, che non potrà essere accompagnato nella sala raggi, verrà richiesto di togliere tutti gli oggetti metallici indossati (quali collanine, anelli, ecc.) e verrà fatto accomodare nella sezione dedicata all'esecuzione dell'esame.

3. GARANZIE

Obiettivo

Descrivere le garanzie a tutela del paziente, durante l'esecuzione delle prestazioni.

3.1 Principi generali

Nello svolgimento della propria attività lo studio Radiologico si ispira al rispetto dei principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA

eroga le prestazioni indistintamente a tutti i richiedenti; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITA'

assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.

CONTINUITA'

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 il diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

PARTECIPAZIONE

garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.), assicura il diritto di accesso agli atti.

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.

3.2 Assistenza per i cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'**iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale** (S.S.N.) garantisce tutta l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini

	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

italiani, per quanto attiene all'obbligo contributivo, all'assistenza erogata in Italia dallo stesso S.S.N. ed alla sua validità temporale.

3.3 Assistenza sanitaria all'estero

Con riferimento al D.Lgs. Del 04/03/2014 n.38 GU 21/03/2014 – Attuazione della direttiva 011/24/UE concernente l'applicazione dei diritti dei Pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera, nonché della direttiva 2012/52/UE, comportante misure destinate ad agevolare il riconoscimento delle ricette mediche emesse in un altro stato membro, distinguiamo tra:

3.3.1 Cittadini UE, SEE e Svizzera

I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e dalla Svizzera (a partire dal 1° giugno 2002), possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se sono:

- in possesso di TEAM - Tessera Europea di Assicurazione Malattia
- in possesso di Attestato di diritto

Sia la TEAM che gli attestati di diritto consentono di usufruire dell'assistenza alle stesse condizioni previste per gli assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale Italiano, in forma diretta (il paziente non deve anticipare le spese, è tenuto solo al pagamento di eventuali compartecipazioni alla spesa – ticket).

La Direttiva UE del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 24 del 9 marzo 2011, sulla “applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera” prevede, inoltre, che gli assistiti dei Paesi dell'Unione Europea possano usufruire dell'assistenza in Italia, alle stesse condizioni previste dal proprio Sistema Sanitario, ma in forma indiretta (il paziente anticipa i costi dell'assistenza sanitaria, autorizzata nei casi previsti, e successivamente richiede il rimborso al proprio Sistema sanitario) che provvederà a rimborsare in base alle proprie tariffe, anche se inferiori a quelle del Paese di cura.

Per maggiori informazioni consigliamo di rivolgersi alle proprie Istituzioni sanitarie e di consultare anche la sezione Cure nell'Unione Europea.

3.3.2 Cittadini Stranieri con permesso di soggiorno non appartenenti ai paesi convenzionati

I cittadini stranieri regolarmente presenti in Italia possono accedere alle strutture del servizio sanitario nazionale (SSN) con modalità diverse a seconda del motivo del soggiorno.

I cittadini stranieri temporaneamente presenti per un periodo non superiore a 90 giorni (es. turisti), possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali. Non è prevista l'iscrizione al SSN tranne che per gli studenti e le ragazze alla pari.

I cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno possono iscriversi al SSN rivolgendosi alla ASL del Comune di residenza anagrafica, o se non ancora residenti, di domicilio effettivo indicato nel permesso di soggiorno.

L'iscrizione al SSN consente la scelta del medico di base iscritto nei registri ASL con conseguente attribuzione di 4 crediti riconoscibili ai fini dell'accordo di integrazione.

L'assistenza sanitaria è estesa ai familiari a carico regolarmente soggiornanti in Italia.

L'iscrizione può essere:

- obbligatoria
- volontaria

	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

3.4 Gestione dei reclami/Meccanismi di tutela

Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità di fornire suggerimenti o sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto, negli orari di apertura del centro, utilizzando l'apposito modulo.

Nel caso di reclamo verbale o telefonico, si provvede a dare pronta segnalazione al Responsabile (nel caso si tratti di segnalazioni o lamentele di tipo non grave, la soluzione può essere trattata anche direttamente dalla persona che riceve la segnalazione), attuando le procedure di non conformità.

Il Responsabile della gestione reclami è il direttore sanitario Dottor Ugo Miraglia.

Il Cliente verrà tenuto aggiornato sulla situazione che ha portato al reclamo e sulla soluzione del problema nel tempo massimo di 30gg.

3.5 Archiviazione documentazione e analisi

La documentazione relativa ai reclami ricevuti (documenti inviati dal Cliente, Rapporti di Non Conformità, ecc.), così come quella relativa alle analisi sui questionari ed alle eventuali Azioni Correttive viene conservata ed utilizzata per l'esecuzione del riesame della Direzione.

3.6 Strumenti di verifica

Per verificare il rispetto dei livelli di servizio indicati nella presente Carta dei Servizi e di quelli che verranno stabiliti in altra documentazione, verranno effettuate rilevazioni a campione sul rispetto di quanto indicato. Verrà inoltre effettuata una rilevazione sistematica sul rispetto degli standard di sicurezza a garanzia e tutela della salute dei propri pazienti e del personale impegnato nell'erogazione dei servizi.

Tale verifica viene effettuata di concerto tra i professionisti che operano all'interno dello Studio e delle strutture legalmente riconosciute per tale attività.

Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti, attraverso un questionario di soddisfazione del cliente.

Rilevazione a campione sulla consegna di tutta la documentazione richiesta a medici e pazienti.

Fattori di qualità

- Informazioni generali sullo svolgimento dell'esame
- Questionario di gradimento
- Possibilità di reclamo
- Cartellino di riconoscimento degli operatori sanitari
- Disponibilità Carta dei Servizi
- Indicazioni chiare sui costi, sulle modalità e sui tempi di consegna dell'esame
- Tempi di esecuzione/consegna dell'esame
- Un operatore sanitario che accompagna il paziente nelle sale d'esame e nei trasferimenti interni
- Sala d'attesa con posti a sedere
- Servizi igienici per pazienti ed accompagnatori

Altri fattori di qualità nell'erogazione dei Servizi da parte dello studio considerati nella Carta dei Servizi:

- completezza e chiarezza dell'informazione;
- rispetto dell'ordine di prenotazione e/o registrazione (salvo eccezioni previste e motivate);
- accoglienza e comfort nell'attesa e nell'esecuzione dell'esame diagnostico;
- condizioni igienico - sanitarie;

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticaidistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

- consenso informato.

3.7 Gestione dei questionari

Periodicamente, lo studio, come detto, effettua una rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente e della sua percezione riguardo alle attività effettuate/servizio erogato.

Tali indagini possono essere svolte mediante questionari da sottoporre ai pazienti (relative alla qualità del servizio).

In ogni caso, vengono:

- stabiliti degli indicatori di qualità;
- effettuato un monitoraggio degli indici ottenuti ad intervalli prestabiliti;
- effettuati interventi nel caso in cui siano presenti lamentele ripetitive o gravi mediante Azioni Correttive.

4. INFORMAZIONI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Obiettivo

Fornire le informazioni necessarie per l'esecuzione delle prestazioni all'interno dello studio

4.1 Generalità

Le modalità per l'accettazione sono le seguenti:

- presentare all'addetto di sportello codice fiscale, documento di riconoscimento e richiesta per gli esami da eseguire;
- effettuare il pagamento dell'importo previsto;
- attendere di essere chiamato dal tecnico o medico specialista;

Per effettuare esami in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, codice fiscale eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa stabilito dalle attuali disposizioni (n° 8 esami per impegnativa);

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente nomenclatore tariffario regionale.

Per effettuare esami privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, ed un riferimento anagrafico.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del DGPR 679/2016 circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

È in ogni caso assicurata la massima cura da parte del personale affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo l'utente verrà chiamato con il numero assegnato in accettazione.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle norme legislative sulla privacy che sono anche a disposizione del pubblico.

4.2 Consegna esame

Gli esami ecografici e le visite specialistiche vengono refertati e consegnati dopo l'esecuzione direttamente al cliente/paziente.

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p>Carta Servizi</p>	<p>RAD DOC 01</p>
--	----------------------	-------------------

I tempi di refertazione e relativa consegna per gli altri tipi di esami non superano le 36 ore lavorative.

4.3 Pagamento prestazioni

È possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- Assegni;
- Contanti.
- Moneta elettronica

Ricordiamo alla gentile clientela che è garantito il massimo rispetto della privacy nella gestione dei dati relativi alla fatturazione.

5. DOVE SIAMO

Obiettivo

Descrivere come raggiungere lo studio con l'ausilio di una cartina stradale



Figura 1 - Come raggiungerci

In auto da Roma autostrada Roma Fiumicino uscita Fiumicino nord proseguire sino al ponte Due Giugno attraversarlo e andare sempre dritto per Viale Traiano proseguire su Via Giorgio Giorgis al primo semaforo girare a destra su Via Formoso.

In auto da Ostia prendere per Fiumicino sud percorrere via della Scafa proseguire sempre dritto per Viale Traiano percorrere Via Giorgio Giorgis, al primo semaforo girare a destra su Via Formoso.

Con i mezzi pubblici:

Circolare Isola Sacra 1 o Isola Sacra 2

Scendere a Via Giorgio Giorgis proseguire a piedi per circa 200 mt sino a Via Formoso.

6. DIFFUSIONE CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile in unica copia di consultazione nella sala di attesa.

 <p>Di Stefano RADIOLOGIA e POLISPECIALISTICA</p> <p>Studio Radiologico Dr. Di Stefano Antonino di Di Giuseppe Rosanna e C. S.n.c. Via Formoso 52/58 / 00054 - Fiumicino RM Tel. 06/6582071 / Fax 06/6581141 www.diagnosticadistefano.it d.c.a. 1100241/2016</p>	<p><i>Carta Servizi</i></p>	<p><i>RAD DOC 01</i></p>
---	-----------------------------	--------------------------

7. MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi. Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative, delle aspettative dell'utenza, deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.