

COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO

VIA FLAMINIA, KM 33,700

CAP. 00068

ALETHEIA SRL

P. IVA 12244151002

**LABORATORIO DI ANALISI, DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO**

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

DCA U00311 del 06/10/2014

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la
Qualità e l'Ambiente.
Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

Data : 01/03/2019

ALETHERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 2	

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA.....	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI	6
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	8
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	8
DIAGRAMMA DI FLUSSI.....	8
GESTIONE DEI RECLAMI	9
RIFERIMENTI.....	9

ALEThERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 3	

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

- Apertura al pubblico:** da lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30
Il sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.30
- Prelievi:** da lunedì a sabato dalle ore 07.30 alle ore 10.30
- Prelievi a domicilio:** il servizio è prenotabile su richiesta attraverso il nostro servizio di contact line dedicato
- Ritiro referti:** in sede : da lunedì a venerdì dalle ore 12.00 alle ore 17.30
il sabato dalle ore 12.00 alle ore 13.00.
Inoltre i referti sono facilmente consultabili attraverso il nostro sito web nella sezione "referti online".
- Parcheggio:** gratis nelle zone limitrofe
- Servizio informazioni:** Tel. 0761507591 – 0761507682 – Cell. 328.3984513
Amministrazione: 0761 521046
- Sito Internet :** www.centroanalisialetheia.it
- E-mail:** info@centroanalisialetheia.it

Casi Urgenti: in accordo con personale della struttura, può effettuarsi in qualsiasi momento.

Origine e obiettivi della Società

Il Poliambulatorio Aletheia Srl apre nel 2015.

I principi di accreditamento e autorizzativo, fondati sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, hanno 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.

La struttura con una superficie di circa 295 m² sorge al piano terra di un edificio commerciale sito a Rignano Flaminio, Via Flaminia 6/Q KM 33,700.

ALETHERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 4	

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante il **laboratorio di analisi di base, la diagnostica per immagini**, convenzionate e **le visite specialistiche** in regime privatistico.

Il Poliambulatorio per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, sta adottando un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2008; tale sistema pur non essendo certificato è attivo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura "Aletheia Srl" è ubicata al piano terra di un edificio sito a Rignano Flaminio. 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 sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 15 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 200 prestazioni al giorno.

Allegata al presente documento, la tabella del personale in servizio presso la struttura.

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

ALETHERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 5	

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Uguaglianza**

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

- **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- **Efficienza ed efficacia**

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

- **Tutela dei soggetti "fragili"**

Per ciò che attiene la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

ALEThERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 6	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nella struttura sono operativa più sezione che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati) o in regime privato:

➤ **Laboratorio Analisi accreditato**

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Edoardo Leonardis, (Laureato in Scienze biologiche), con sezione di specialità in: **Patologia Clinica**

- **Chimica clinica**
- **Esame Emocromocitometrico**
- **Indagini Ormonali**
- **Marcatori Tumoriali**
- **Microbiologia**
- **Breath test per Elicobacter pylori**
- **Breath test per intolleranza al lattosio**

Altri collaboratori sono Dott. Cesare Orzi (Medico Prelevatore), Dott.ssa Maria Luisa Carloni (Biologa), Dott.ssa Maria Giulia d'Ascenzo (Biologa), Dott.ssa Moscatelli Federica (Tecnico di Laboratorio) e Dott.ssa Tirabassi Silvia (infermiera sostituto prelevatore).

Vista La legge Regionale N. 296/2006 (Finanziaria 2007), art.1, comma 796 e l'emanazione del Decreto Commissariale n 115/2015 la società Aletheia SRL insieme ad altri 4 laboratori ha costituito la rete PREVISAL, conseguentemente, per le sole analisi eseguite in convenzione, i processi relativi alla fase analitica; a) ricevimento dei campioni e loro verifica b) esecuzione delle analisi e validazione dei risultati ,vengono affidati al "laboratorio di riferimento"

Il "laboratorio di riferimento" della rete PREVISAL è il *C.I.D. Laboratori S.R.L*

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 due laboratori esterni in service quali il *C.I.D. Laboratori S.R.L* e *GENOMA Group S.R.L*.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.

➤ **Diagnostica per Immagini, accreditata**, diretta dalla Dott.ssa Federica Vasselli in specifico:

- **Ecografia 3d/4d**
- **Mammografia Digitale Diretta**

ALETHERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 7	

- CtMOC
 - TC
 - Dentalscan
 - Radiologia Tradizionale
 - Ortopanoramica
 - Colonscopia Virtuale
 - Defecografia
 - Risonanza Magnetica Articolare
-
- Altri collaboratori sono: Dott. Michele Di Ludovico (Tecnico Radiologia medica)
- **Visite specialistiche in regime privatistico** dirette dal Dott. Cesare Orzi, in specifico:
- Allergologia ed Immunologia: responsabile sanitario Dott.ssa Altomonte Giorgia
 - Angiologia: responsabile sanitario Dott. Sainato Vincenzo
 - Cardiologia: responsabile sanitario Dott. Blasio Antonio
 - Dermatologia e Venerologia: responsabile sanitario Dott.ssa Riccardi Fabiana
 - Endocrinologia: responsabile sanitario Dott. Leonardis Sergio
 - Fisioterapia
 - Gastroenterologia
 - Geriatria: responsabile sanitario Dott.ssa De Laurentis Tiziana
 - Ginecologia ed Ostetricia: responsabile sanitario Dott. Orzi Cesare
 - Odontoiatria (in regime di Ambulatorio di specialistica odontoiatrica): responsabile sanitario Dott. Pazzani Alfredo
 - Oftalmologia: responsabile sanitario Dott. Marchi Stefano
 - Oncologia: responsabile sanitario Dott.ssa Dal Gallo Maria Antonietta
 - Ortopedia e Traumatologia: responsabile sanitario Dott. Massoni Carlo
 - Otorinolaringoiatria: responsabile sanitario Dott. Carriere Giovanni
 - Pediatria responsabile sanitario: Dott. Vannicelli Angelo
 - Psicologia
 - Reumatologia: responsabile sanitario Dott.ssa Altomonte Giorgia
 - Scienza dell'Alimentazione e Dietetica
 - Urologia: responsabile sanitario Dott. Mavilla Luca

Le visite si effettuano su prenotazione.

ALEThERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 8	

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 07615210460– 761507591 – 0761507682 – Cell. 328.3984513

Il Responsabile Amministrativo della struttura è la Dott.ssa Maria Antonietta Dal Gallo
Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

Per le visite specialistiche, la diagnostica per immagini la prenotazione è sempre necessaria.
Il paziente si presenta al desk accettazione e allo scattare del suo numero effettua la registrazione dei suoi dati.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del art. 13 del Regolamento 2016/679 (GDPR), ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), 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 della protezione dei dati Avv. Vermiglio Teresa.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito, Assegni
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Consegna dei referti

I referti vengono consegnati di solito, direttamente all'interessato immediatamente dopo la visita, nel caso di ritiro successivo, anche a persona delegata, in tal caso la fattura dovrà riportare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Accettazione

- Erogazione di un numero di ordine, ottenuto da un eliminacode automatico
- Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione
- Consegna dei documenti da parte del cliente
- Controllo della richiesta e dei documenti ed accettazione delle prestazioni
- Firma del modulo consenso alla Privacy
- Consegna foglio ritiro/delega

ALEThERIA SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	04
		Data	01/03/2019
		Pag. 9	

- Consegna fattura

Prestazione

- Chiamata da parte del medico del paziente tramite numero d'ordine
- Eventuale firma del consenso informato (per particolari tipi di prestazioni)
- Esecuzione della prestazione
- Congedo del cliente
- Consegna del referto (se contestuale)

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

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente 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 deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la Dott.ssa Maria Antonietta Dal Gallo.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:08, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

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"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

ALLEGATI: Regolamento interno e Tabella Organico in servizio presso la struttura.

COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO

VIA FLAMINIA, KM 33,700

CAP. 00068

ALETHEIA SRL

P. IVA 12244151002

**LABORATORIO DI ANALISI
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
AMBULATORIO POLISPECIALISTICO**

REGOLAMENTO INTERNO

DCA 8/2011 e S.M.I, allegato C *Versione 1.5 del 31.03.2016*

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro,
la Qualità e l'Ambiente.
Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

Data : 01/03/2019

TITOLO DEL DOCUMENTO: **REGOLAMENTO INTERNO**

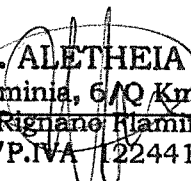
Emissione/del: **01/03/2019**

COPIA N°: **01**

DISTRIBUZIONE: **CONTROLLATA**
 NON CONTROLLATA

FIRMA

(Amministratore dell'Ambulatorio Polispecialistico)


Soc. **ALETHEIA S.r.l.**
Via Flaminia, 6/Q Km. 33,700
00068 Rignano Flaminio Roma
C.F./P.IVA 12244151002

QUESTO DOCUMENTO È DI PROPRIETÀ ED USO ESCLUSIVO DELL'AMBULATORIO
POLISPECIALISTICO ESSO NON PUO' ESSERE COPIATO O RIPRODOTTO IN ALCUN MODO SENZA
L'AUTORIZZAZIONE DEL RESPONSABILE DELL'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Obiettivi

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere i criteri generali, le linee guida del Sistema Aziendale predisposto dall'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO ALETHEIA SRL in conformità alla L.R. 4 del 3/03/2003 - Requisiti minimi per il rilascio della autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie, per il conseguimento degli obiettivi qualitativi stabiliti nella politica per la qualità dello stesso e mira fra l'altro ad eccellere in termini di completezza e qualità dei servizi, sterilizzazione, igiene e comfort degli ambienti, qualità del personale, puntualità e ottimizzazione dei tempi per i pazienti e soprattutto a regolarizzare le responsabilità e le varie funzioni aziendali.

Dati essenziali

Nome Aletheia S.r.L.

Sede legale ed Operativa Via Flaminia. km 33,700

C.A.P. 00068 Rignano Flaminio (Prov. Roma)

Tel. 0761 – 507591 – 0761- 507682 - Cell.328.3984513

E-mail: info@centroanalisialetheia.it – laboratoriomanzoni@hotmail.it

P.IVA: 12244151002

Campo di applicazione

Il Presente Regolamento dell'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO ALETHEIA SRL riguarda tutti gli aspetti che possono influire sulla qualità delle prestazioni e sui servizi forniti, per come definito dalla Politica della Qualità e nel Manuale Aziendale del Miglioramento della Qualità, per:

➤ **Laboratorio Analisi accreditato**

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Edoardo Leonardis, (Laureato in Scienze biologiche), con sezione di specialità in: **Patologia Clinica**

- Chimica clinica
- Esame Emocromocitometrico

- Indagini Ormonali
- Marcatori Tumorali

- Microbiologia

- Breath test per Elicobacter pylori
- Breath test per intolleranza al lattosio

➤ **Diagnostica per Immagini**, diretta dalla Dott.ssa Federica Vasselli in specifico:

- Ecografia 3d/4d
- Mammografia Digitale Diretta
- CtMOC
- TC
- Dentscan
- Radiologia Tradizionale (**branca accreditata**)
- Ortopanoramica (**branca accreditata**)
- Colonscopia Virtuale
- Risonanza Magnetica Articolare

➤ **Visite specialistiche in regime privatistico** dirette Sanitario dal Dott. Orzi Cesare

- Allergologia ed Immunologia: responsabile sanitario Dott.ssa Altomonte Giorgia
- Angiologia: responsabile sanitario Dott. Sainato Vincenzo
- Cardiologia: responsabile sanitario Dott. Blasio Antonio
- Dermatologia e Venerologia: responsabile sanitario Dott.ssa Riccardi Fabiana
- Endocrinologia: responsabile sanitario Dott. Leonardis Sergio
- Fisioterapia
- Gastroenterologia
- Geriatria: responsabile sanitario Dott.ssa De Laurentis Tiziana
- Ginecologia ed Ostetricia: responsabile sanitario Dott. Orzi Cesare
- Odontoiatria (in regime di Ambulatorio di specialistica odontoiatrica): responsabile sanitario Dott. Pazzani Alfredo
- Oftalmologia: responsabile sanitario Dott. Marchi Stefano
- Oncologia: responsabile sanitario Dott.ssa Dal Gallo Maria Antonietta
- Ortopedia e Traumatologia: responsabile sanitario Dott. Massoni Carlo
- Otorinolaringoiatria: responsabile sanitario Dott. Carriere Giovanni
- Pediatria responsabile sanitario: Dott. Vannicelli Angelo
- Psicologia
- Reumatologia: responsabile sanitario Dott.ssa Altomonte Giorgia
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica

- Urologia: responsabile sanitario Dott. Mavilla Luca

In particolare il titolare e' consapevole che la qualità del servizio offerto dipende dall'aggiornamento professionale, dal rapporto personale con i pazienti, dall'igiene dell'Ambulatorio Polispecialistico, dalla puntualità nell'erogazione delle prestazioni, per cui il presente Regolamento Interno è progettato in modo tale da soddisfare le appena citate esigenze.

Normativa di riferimento

- Il Sistema aziendale della Struttura rispetta le seguenti normative (e relative modifiche):
- L.R. 4 del 03/03/2003 - Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali-
- Regolamento Regionale 2/2007 – Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, in attuazione dell'articolo 5, comma 1, lettera b), della legge regionale 3 marzo 2003, n. 4, (Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e sociosanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali) e successive modificazioni.
- Regolamento Regionale 10/2009 - Modifiche al regolamento regionale 26 gennaio 2007, n. 2- Legge Regionale n.3 del 10 agosto 2010- Disposizioni per l'accreditamento istituzionale definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.
- DCA 10 novembre 2010, n. 90. Approvazione di: «Requisiti minimi autorizzativi per l'esercizio delle attività sanitarie e socio sanitarie» (All. 1), «Requisiti ulteriori per l'accreditamento» (All. 2), Legge regionale 10 agosto 2010, n. 3.
- DCA 8/2011 e S.M.I, allegato C "Area Autorizzazione e Accreditamento – Completamento adempimenti. L12/11" versione 1.5 del 31.03.2016.
- DCA 469/2017, Disposizioni in materia di autorizzazione e Modifica ed integrazione del DCA 08/2011.
- D.Lgs. 81/2008 relativa alla sicurezza sul lavoro;
- D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i. e RUE 2016/679 successive modifiche e integrazioni sulla privacy;
- D.L. 241/2000 sulla comunicazione preventiva;
- Norme CEI 64-8 sez. 7 relativa agli impianti elettrici in locali adibiti ad uso medico;
- D. Lgs. 152/2006 e successive modifiche ed integrazioni sullo smaltimento dei rifiuti;
- Codice di deontologia medica
- UNI EN ISO 9001/2008- Sistemi di Gestione Qualità – Requisiti
- D.Lgs 231/2001 Adozione Modello Organizzativo

Sistema aziendale

Requisiti generali

L' AMBULATORIO POLISPECIALISTCO ALETHEIA SRL ha identificato, nel rispetto della L.R. 4 del 3/03/2003 - Requisiti minimi per il rilascio della autorizzazione all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie e della sua Politica della Qualità, alcuni processi essenziali per lo svolgimento delle sue attività che ha regolamentato tramite l'emissione di apposite procedure, piani della qualità e piani di cura che esplicitano:

- a) la sequenza e l'interazione fra questi processi;
- b) le metodologie adottate per garantire che questi processi siano svolti e controllati in maniera adeguata ed efficace;
- c) le modalità di pianificazione e verifica affinché siano sempre disponibili le risorse e le informazioni necessarie a garantire una corretta esecuzione e controllo dei processi;
- d) le modalità di monitoraggio, misurazione ed analisi di questi processi;
- e) le modalità di implementazione al fine di ottenere i risultati pianificati e di garantire un miglioramento continuo delle prestazioni dell'Ambulatorio e della soddisfazione dei pazienti.

I processi identificati per lo svolgimento delle attività e procedure o piani di cura relativi sono riassunti nella seguente tabella:

Processo	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO
Pianificazione del Sistema Aziendale	PROCEDURA SULLE RESPONSABILITÀ DEL TITOLARE E DEGLI AVENTI FUNZIONI ALL'INTERNO DELL'AMBULATORIO
Gestione della documentazione e delle registrazioni	PROCEDURA SULLA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE
Gestione delle risorse	PROCEDURA SULL'ADDESTRAMENTO
Pianificazione e gestione degli acquisti e valutazione dei fornitori	PROCEDURA SUGLI APPROVVIGIONAMENTI
Controllo degli strumenti di misura	SCHEDARI PER IL CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE PER PROVA, CONTROLLO, MISURAZIONE E COLLAUDO
Monitoraggio del Sistema aziendale e dei suoi processi e miglioramento continuo	REALIZZAZIONE DI ANALISI E MIGLIORAMENTO DI PRODOTTO E DI PROCESSO

Per garantire i pazienti dell'Ambulatorio tutti i professionisti che collaborano con lo stesso sono tenuti a rispettare le procedure e i piani qualità dello stesso, inoltre il controllo sui fornitori è regolato attraverso specifiche istruzioni contenute nella procedura sugli approvvigionamenti e nei piani della qualità relativi.

Modalità di pulizia e sanificazione dei locali, arredi ed impianti

L'Ambulatorio si sviluppa al piano terra.

Giornalmente, i locali sono sanificati con i comuni detergenti a base di cloruro.

Giornalmente i pavimenti e i tavoli di lavoro del laboratorio, vengono sanificati con detergenti a base di benzalconio di cloruro.

Settimanalmente vengono sanificati tutti gli arredi e gli impianti facenti parte della struttura di laboratorio con l'uso di appropriati detergenti che contengono principi igienizzanti.

Mensilmente viene effettuata una pulizia e sanificazione straordinaria che prevede oltre alle normali procedure anche la pulizia dei vetri e delle pareti.

Al fine di prevenire la trasmissione di potenziali agenti infettivi, il personale impiegherà i dispositivi DPI, obbligatori per le proprie attività.

Modalità del trattamento dei rifiuti

Presso l'Ambulatorio Polispecialistico vengono prodotti rifiuti che debbono essere smaltiti. Questi rifiuti vengono prodotti in laboratorio, negli studi medici, e nelle varie sale operative.

L'Ambulatorio ha stipulato apposito contratto con la ditta per lo smaltimento dei rifiuti sanitari.

La ditta assegnataria dello smaltimento è la BIOSAN

Presso la struttura sono presenti: cartoni per i rifiuti che devono essere raccolti e smaltiti applicando precauzioni particolari per evitare infezioni, contenitori in plastica con coperchio richiudibile per siringhe e taniche per la raccolta di sostanze chimiche pericolose o contenenti sostanze pericolose. Una volta riempiti, gli appositi contenitori vengono posti nel locale adibito per la conservazione degli stessi in attesa che una volta ogni due settimane passi l'operatore della ditta di smaltimento a raccogliere i rifiuti prodotti dalla struttura.

Vengono regolarmente rilasciati i moduli della presa in carico dello smaltimento rifiuti e viene tutto registrato su apposito Registro di Carico e Scarico.

Modalità di gestione del sistema informativo

L'Ambulatorio Polispecialistico ha un programma informatico denominato MEDICARE per la gestione dell'accettazione, della refertazione e della contabilità della struttura.

Modalità di gestione delle emergenze sanitarie

Nell'eventualità di emergenza sanitaria la procedura è la seguente:

Il Responsabile della corretta applicazione delle procedure è il medico Dott. Cesare Orzi

Viene allestito una cassetta delle emergenze mediche ove sono presenti i seguenti farmaci:

- Adrenalina (conservata in frigo a +4°C)
- Cortisonici
- Antistaminici
- Diuretici
- Antiipertensivi
- Anticonvulsivanti
- Broncodilatatori
- Antidolorifici
- Soluzione fisiologica 250 ml
- Acqua ossigenata

La data di scadenza viene sistematicamente controllata ogni mese. Su un apposito modulo viene registrato l'avvenuto controllo.

Trimestralmente viene controllata la validità degli strumenti soggetti a controllo.

Avvisare il medico presente

In caso di perdita di coscienza far distendere il soggetto a terra o sul lettino con gli arti inferiori sollevati, facilitandone la respirazione.

Controllare la pressione ed in caso di ipotensione il soggetto dovrebbe riprendersi dopo alcuni minuti, in caso contrario somministrare il farmaco.

In caso di ipertensione e angina pectoris, tranquillizzare il soggetto e, in caso di bisogno somministrare il farmaco, rilevando continuamente la pressione sanguigna.

In caso di alterazione del ritmo cardiaco, si può intervenire con Antiaritmici.

In caso di insufficienza respiratoria dovuta a broncospasmo si può intervenire con un broncodilatatore.

L'emergenza viene gestita dal responsabile con la collaborazione, se necessario, dei vari operatori presenti presso la struttura.

In ogni caso l'operatore dell'accettazione cercherà di contattare un parente del soggetto e comunque, il 112 per il trasporto del paziente nel vicino ospedale.

L'emergenza viene gestita dal Dott. Cesare Orzi con la collaborazione del personale, se necessario si avverte un parente ed il servizio di pronto soccorso.

Criteri e modalità di accesso ai pazienti

Pre-accettazione

Arrivo all'Ambulatorio. Prelievo del numero d'ordine.

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del cliente;

riconoscimento attraverso un documento in corso di validità, consegna modulo consenso privacy, accettazione delle prestazioni e consegna ricevuta dell'accettazione.

Prestazione

Eventuale Anamnesi

Firma dell'eventuale foglio del consenso informato alla prestazione

Esecuzione della prestazione

Inserimento dei risultati su sistema informatico

Stampa e firma del referto completo

Congedo del paziente con rilascio del referto se contestuale.

Responsabilità del Titolare

Impegno del Titolare

L'impegno della Dott.ssa Maria Antonietta Dal Gallo Rappresentante Legale, per lo sviluppo e l'applicazione del Sistema aziendale all'interno dell'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO ALETHEIA SRL e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sono evidenziati dal modo in cui:

- comunica a collaboratori ed assistenti l'esigenza di applicare i piani qualità dell'Ambulatorio nel rispetto della più alta professionalità mantenendo un rapporto amichevole e attento nei confronti dei pazienti;
- si impegna affinché la politica della qualità e gli obiettivi della qualità dell'Ambulatorio siano condivisi e perseguiti da tutti;
- effettua almeno una volta ogni anno il riesame del sistema aziendale;
- verifica costantemente l'adeguatezza delle risorse disponibili al fine di curare i pazienti, raggiungere gli obiettivi dalla Politica della Qualità.

Attenzione ai clienti

La cura dei pazienti ed il loro benessere sono la principale preoccupazione di tutti i collaboratori dell'Ambulatorio nel rispetto della deontologia professionale e dell'intera esperienza dei pazienti che include anche gli aspetti relativi alla puntualità ed al rapporto umano del personale curante e l'igiene e la piacevolezza degli ambienti.

Politica della Qualità

La sottoscritta Maria Antonietta Dal Gallo, in qualità di Rappresentante Legale e di Responsabile di questo Ambulatorio Polispecialistico con lo scopo:

- di far percepire ai pazienti l'attenzione e la cura con cui vengono trattati,
- di stabilire e migliorare nel tempo il rapporto con i pazienti,
- di migliorare l'organizzazione generale e funzionale dello stesso attraverso il conseguimento e la costante applicazione di un Sistema Aziendale volto al miglioramento continuo,


intende perseguire i seguenti obiettivi:

- 1) garantire la completezza e qualità delle cure erogate con particolare attenzione posta nella prevenzione del dolore nel corso delle prestazioni e nel periodo post-prestazioni;
- 2) garantire una sterilizzazione eccellente di tutte le attrezzature che vengono a contatto con il paziente;
- 3) mantenere una elevata igiene e comfort degli ambienti;
- 4) promuovere una sempre più elevata qualità del personale;
- 5) garantire al paziente una adeguata e documentata informazione;
- 6) garantire puntualità e ottimizzazione dei tempi per i pazienti;
- 7) garantire la funzionalità dell'Ambulatorio attraverso un attento piano di manutenzione preventiva e/o grazie a una adeguata ridondanza delle attrezzature di uso quotidiano;
- 8) promuovere la eliminazione delle situazioni " non conformi " attraverso la ricerca delle cause di tutti i reclami del cliente e delle eventuali non conformità interne ed una attenta gestione delle azioni correttive ed azioni preventive che permettano di ridurre la ripetizione nel tempo di non conformità aventi la stessa causa;

La Dott.ssa Maria Antonietta Dal Gallo promuove continuamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità tramite l'adozione di obiettivi quantificati e l'individuazione delle risorse e dei metodi necessari per raggiungerli entro i tempi pianificati.

Periodicamente lo stato di attuazione della presente Politica della Qualità viene sottoposta a formale verifica durante il Riesame Aziendale, che ha cadenza annuale.

Firma del Rappresentante Legale


Soc. ALFALFA S.r.l.
Via Flaminia, 6/Q Km. 33,700
00068 Rignano Flaminio Roma
C.F./P.IVA 12244151002

Misurazione, analisi e miglioramento di prodotto e di processo

Generalità e monitoraggio della soddisfazione dei clienti

La Direzione ed i collaboratori definiscono per ogni prodotto e processo gli elementi critici da tenere sotto controllo ai fini della qualità e della soddisfazione dei clienti.

In particolare per monitorare indirettamente la soddisfazione dei clienti viene controllato:

- *Il numero di clienti inviati da altri clienti;*
- *Il numero di clienti inviati da altri professionisti del settore.*

Per monitorare direttamente la soddisfazione dei clienti viene monitorato:

- *L'assenza di dolore durante e dopo le prestazioni;*

- *Che i tempi di attesa si mantengano inferiori ai 30 minuti;*
- *E tutti gli altri elementi individuati sulla scheda soddisfazione qualità che è messa a disposizione dei pazienti in sala di attesa.*

Questi elementi verranno costantemente rilevati, tenuti sotto controllo e riesaminati formalmente essendo questi in tutto e per tutto indici del sistema aziendale a cui corrispondono specifici obiettivi.

Per ognuno di questi elementi verranno definiti le specifiche ovvero i criteri di accettazione. Deve inoltre essere definito chi è autorizzato a effettuare i rilevamenti e a definire se i valori rilevati rientrano all'interno dei criteri di accettazione, al fine di procedere nell'esecuzione della procedura pianificata e non intervenire con azioni correttive.

TABELLA ORGANICO IN SERVIZIO PRESSO ALETHEIA SRL, VIA FLAMINIA KM 33,700.

n.	Cognome e Nome	Mansione	Ambiente di lavoro
1	Maria Antonietta Dal Gallo	Amministratore Unico/ Ginecologa	Tutti
2	Dott. Cesare Orzi	Direttore Sanitario Medico Prelevatore	Tutti
3	Dott. Edoardo Leonardis	Direttore Tecnico Laboratorio	Sezione Laboratori
4	Dott.ssa Moscatelli Federica	Tecnico di Laboratorio	Sezione Laboratori
5	Dott.ssa Maria Giulia D'Ascenzo	Biologa	Sezione Laboratori
6	Dott.ssa Maria Luisa Carloni	Biologa	Sezione Laboratori
7	Dott.ssa Silvia Tirabassi	Infermiere sostituto prelevatore	Sezione Laboratori
8	Dott.ssa Federica Vasselli	Direttore Tecnico Radiologia	Sezione Diagnostica Immagini
9	Michele Di Ludovico	Tecnico di Radiologia	Sezione Diagnostica Immagini
10	Francesca Ruggieri	Segretaria	Desk accettazione/segreteria
11	Ilenia Ferracuti	Segretaria	Desk accettazione/segreteria
12	Ciotti Silvia	Segreteria	Desk accettazione/segreteria
13	Bronzini Andrea Sara	Segreteria	Desk accettazione/segreteria
14	Emanuela Arrivi	Amministrativa	Desk accettazione/segreteria/ amministrazione
15	Riccardo Piccotti	Amministrativo	Desk accettazione/segreteria/ amministrazione

