

COMUNE DI RIGNANO FLAMINIO

VIA FLAMINIA, KM 33,700

CAP. 00068

ALETHEIA SRL

P. IVA 12244151002

**LABORATORIO DI ANALISI, DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
ACCREDITATE E AMBULATORIO POLISPECIALISTICO PRIVATO**

Firma del R. Legale

Firma del DS

CARTA DEI SERVIZI

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

DCA U00311 del 06/10/2014

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Gruppo ECOSafety

Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.

Via di Tor Vergata, 434 00133 Roma

Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248

comunicazione@ecosafety.it - www.gruppoecosafety.it

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | 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 | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | 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
- Orari visite specialistiche:** su prenotazione negli orari di apertura al pubblico
- 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”**.
- Richiesta Copia referti:** In caso di smarrimento può essere richiesta per iscritto, in accettazione, una copia del referto, la quale verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi
- 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.

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | Pag. 4 | |

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.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante il **laboratorio di analisi di base, la diagnostica per immagini** accreditate 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 attività a loro affidate.

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | 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 | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | Pag. 6 | |

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

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

➤ **Laboratorio Analisi accreditato**

E' classificato come Laboratorio Generale di Base, diretto dal Dott. Edoardo Leonardis, (Laureato in Scienze biologiche con specializzazione in Patologia Clinica) e le tipologie di prestazioni offerte sono:

- **Chimica clinica**
- **Esame Emocromocitometrico**
- **Indagini Ormonali**
- **Marcatori Tumorali**
- **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 accreditamento, 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 C.I.D. Laboratori S.R.L.

Il Laboratorio è in grado di espletare quasi tutte le analisi di laboratorio richieste, ricorrendo, per analisi particolari a GENOMA Group S.R.L.

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

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

- Ecografia 3d/4d
- Mammografia Digitale Diretta
- CtMOC
- TC
- Dentalscan
- Radiologia Tradizionale

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | Pag. 7 | |

- Ortopanoramica
- Colonscopia Virtuale
- Defecografia
- Risonanza Magnetica Articolare

- Altri collaboratori sono: Dott. Michele Di Ludovico (Tecnico Radiologia medica).

➤ **Visite specialistiche in regime privato** dirette dal Dott. Cesare Orzi, in specifico:

- Allergologia ed Immunologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Dermatologia e Venereologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Ginecologia ed Ostetricia
- Odontoiatria (in regime di Ambulatorio di specialistica odontoiatrica)
- Oftalmologia
- Oncologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Reumatologia
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica
- Urologia

Le visite si effettuano su prenotazione.

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | 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.

Lista di attesa

Per le prestazioni con prenotazione l'attesa può andare da 1 a massimo 3 giorni lavorativi.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi dell'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

| | | | |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| ALEThERIA SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 05 |
| | | Data | 31.03.2020 |
| | | Pag. 9 | |

- Consegna foglio ritiro/delega
- 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.