CARTA DEI SERVIZI

CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL

CENTRO RAD. E FISIOTERAPICO
RAPHAEL s.r.l.
Via Matte Trucco, 144
00132 ROMA
P. IVA e C. F. 12823851006

REV n. 1 DEL 09.01.24

Sommario

1. INTRODUZIONE	3
2. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ.....	5
3. TUTELA DELLA PRIVACY	6
4. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE.....	6
5. CONTROLLI DI QUALITÀ.....	8
6. COME RAGGIUNGERCI	9
7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	9
8. NUMERI UTILI	9
9. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI	18

1. INTRODUZIONE

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

La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995.

La Carta dei Servizi è un "patto" tra la struttura ed i cittadini, che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti: essa, pertanto, costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è redatta dal Direzione in collaborazione con il Direttore Sanitario e con l'apporto ed il coinvolgimento di tutti gli operatori, essa, insieme alla Guida ai servizi, è revisionata e rimessa al bisogno, se sono avvenute modifiche organizzativo/gestionali.

Presso il **CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL** si svolgono le seguenti prestazioni:

1. Diagnostica per immagini – Risonanza Magnetica;
2. Odontoiatria e Stomatologia;
3. Laboratorio analisi di base;
4. Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica;
5. Recupero e Riabilitazione Funzionale;
6. Ambulatorio Chirurgico di Tipo 1 (PC1) con sala endoscopica dedicata;
7. Visite specialistiche:
 - Allergologia
 - Cardiologia
 - Chirurgia Vascolare
 - Dermatologia
 - Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione
 - Otorinolaringoiatria
 - Ostetricia e Ginecologia
 - Medicina del Lavoro
 - Medicina Sportiva
 - Medicina Generale

- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia e traumatologia
- Pediatria
- Pneumologia
- Psichiatria
- Urologia
- Anestesia
- Chirurgia Generale

L'elenco esaustivo delle prestazioni eseguibili presso il l'ambulatorio, con indicazione dei prezzi e delle analisi eseguite in sede e quelle inviate presso i service, se previste, può essere richiesto in accettazione.

Il laboratorio osserva un programma di controllo di qualità inter e infra laboratorio per garantire accuratezza e precisione nel lavoro.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- ⇒ **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.
- ⇒ **Uguaglianza**: il centro si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- ⇒ **Attendibilità**: al fine di monitorare la precisione e l'accuratezza dei metodi analitici utilizzati e per assicurare l'attendibilità dei risultati ottenuti il centro adotta un Programma di controllo continuo di Qualità.
- ⇒ **Continuità**: il centro si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

- ⇒ **Aggiornamento:** il centro si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.
- ⇒ **Diritto di Scelta:** ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento
- ⇒ **Partecipazione:** il centro al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le procedure adottate dalla Struttura.

Durante tutto l'orario di apertura al pubblico il centro è assicurata la presenza del Direttore Tecnico che è impegnato in questo modo non solo a sovrintendere alla realizzazione del servizio ma alla cura della persona che accede alla struttura.

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

2. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ

CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL è una struttura che si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

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

I nostri capisaldi sono:

- *l'attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua al cliente);*
- *l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).*

- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione, che conduce alla continua ricerca per l'acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.*
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell'organizzazione e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.*
- *la scelta di fornitori che offrano prodotti di alto livello qualitativo.*

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

3. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto degli art. 13 e 14 del succitato Regolamento la Direzione del **“CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL”** ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016.

4. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE

Il servizio informazioni e prenotazioni, composto da personale specificatamente formato per l'attività del **CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL**, è a disposizione dei Clienti/pazienti tutti i giorni:

- Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 20:00
- Il sabato dalle 7:00 alle 13:00

I prelievi possono essere effettuati dal lunedì al sabato:

- dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 10:00

Il ritiro dei referti può essere effettuato durante gli orari di apertura della struttura.

Prenotazione:

Gli addetti all'accettazione sono a disposizione dei Pazienti per fornire tutte le informazioni necessarie al processo d'accettazione e possono essere contattati utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

Tel: 06 22184026

mail: info@centroraphael.it

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente o presentandosi di persona nei giorni ed orari di apertura.

Per l'esecuzione delle analisi non è necessario l'appuntamento.

CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL non ha liste di attesa, in quanto il paziente è accettato contestualmente alla prenotazione per le prestazioni di laboratorio mentre le visite specialistiche vengono effettuate su prenotazione

Accettazione:

In fase di accettazione vengono date informazioni ai clienti relative ai prezzi delle prestazioni offerte.

Al banco accettazione è possibile richiedere l'elenco esaustivo delle prestazioni eseguibili presso il laboratorio di analisi, con indicazione dei prezzi e delle analisi eseguite in sede e quelle inviate presso i service (se presenti) e dei prezzi.

Per la maggior parte delle analisi è richiesto il digiuno e, per alcune di esse, sono previste preparazioni.

Per gli esami per cui sono previste preparazioni particolari è presente in accettazione un modello contenente tutte le indicazioni utili per l'utente.

Il processo di accettazione e refertazione è effettuato con l'ausilio del Sistema Gestionale Informatizzato che garantisce agli operatori l'accesso ai dati del paziente tramite password, in questo modo la documentazione clinica del paziente è prontamente a disposizione degli operatori sanitari e facilita lo scambio di informazioni.

Effettuata l'accettazione per gli esami di laboratorio, viene consegnata al paziente la "Scheda accettazione", in cui è presente anche la delega al ritiro per quegli esami per i quali è necessaria la refertazione (Laboratorio analisi), le etichette adesive da consegnare al prelevatore e la fattura.

Se richiesto può essere fornito il "Giustificativo lavoro".

Al termine dell'accettazione il paziente si reca nella sala d'attesa, dove viene chiamato con il numero di accettazione presente sulla "Scheda".

Per le visite specialistiche il paziente si reca al banco accettazione (Elenco prestazioni effettuate) dove ACC ne registra l'arrivo in agenda elettronica e gli consegna un numero e lo invita ad accomodarsi in sala d'attesa, dove sarà chiamato dal medico con suddetto numero.

Prescrizione medica (ricetta bianca)

Trattasi di prescrizione effettuata da medico privato. Segue l'iter relativo alla comunicazione del costo, la relativa accettazione e l'invito ad accomodarsi in sala d'attesa.

Autoprescrizione

Trattasi di richiesta di analisi diretta da parte del Cliente. L'accettazione verificata la compatibilità della richiesta con le normative vigenti procede con il solito iter.

Campioni esterni

Se il paziente porta campioni biologici dall'esterno, per gli esami urine e feci, a seguito delle pratiche di accettazione, il personale della sala prelievi controlla l'esatta idoneità del campione stesso, in caso di controllo negativo si avvia il campione allo smaltimento e si invita il paziente a riportarlo.

Modalità di accettazione per esami urgenti

Sono considerate urgenti le analisi i cui risultati possono indicare un elevato rischio di danno grave per il paziente e quindi richiedono una esecuzione immediata.

5. CONTROLLI DI QUALITÀ

Il Laboratorio si avvale di un controllo qualità interno ed esterno per garantire accuratezza e precisione nel lavoro. Le analisi sono controllate con controllo interno di qualità normale e patologico.

6. COME RAGGIUNGERCI

CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL si trova in Via Mattè Trucco 124/146 (RM) ed è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati:

- da Roma centro tramite A24 – Viale Francesco Caltagirone.
- Linee Metro/Atac – MB1: direzione Rebibbia - fermata (Ponte Mammolo); 075 fermata: “Mattè Trucco”

La struttura è priva di barriere architettoniche e quindi accessibile anche dalle persone diversamente abili inoltre è dotata di servizi igienici per portatori di handicap.

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

7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Direzione verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso suggerimenti e consigli degli utenti con i questionari di soddisfazione presenti nella struttura.

Ai reclami redatti per iscritto in forma non anonima sarà data risposta entro una settimana.

8. NUMERI UTILI

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

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

Segretariato sociale

Sede: Viale Ignazio Silone 100 - Piano terra

Tel.: 06 696 12 654/892/895

Servizi Sociali

Sede:

Via Luigi Petroselli, 50 - piano 1

Responsabile del Servizio:

Dott.ssa Fabrizia Di Profio

Tel. 06.69.60.16.78

Fax 06.69.60.16.60

E-Mail: municipio01.sociale@comune.roma.it

Orari di ricevimento del pubblico:

Lunedì e Venerdì dalle 9:00 alle 12:00

Martedì e Giovedì dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00

Mercoledì chiuso

Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

Tel. 06.696.12.389/392

Dal lun. al ven. 8.30-12:30

Mart. Gio. 8:30-16:30

Delegato difensore civico

mart. 9:00-12:30 giov. 9:00-16:00

Consultori di zona

Municipio 12°

- **Consultorio Familiare**

Via Nicola Stame 162 – 00128 Roma

Tel./Fax 06.5074083 - 06 51008276

e-mail: consultorio.stame@aslrmc.it

- VIA N. STAME 135 - 00128 ROMA

Telefono 06 5074083 - fax 06 5074083

- VIA IGNAZIO SILONE 100 - 00143 ROMA

Telefono 06 50999208, 06 51008322 - fax 06 51008323

UFFICIO INVALIDI CIVILI

U.O.S.E.C.S. – Servizi Sociali - Ufficio di Prima Accoglienza

Sede: Viale Ignazio Silone, 100 - Piano Terra

Tel.: 06 696 12 654

Fax: 06 50 16 436

Posizione Organizzativa: Angelo Pomponio: angelo.pomponio@comune.roma.it

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ALCOLISTI ANONIMI Tel: 06.66.36.620

AMNESTY INTERNATIONAL Tel:06.37.51.54.03

ANLAIDS Tel:06.48.20.999

DROGATEL Tel:840.00.22.44

PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00

TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884

TELEFONO AZZURRO Tel:19696

TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690

VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

CAD - Assistenza Domiciliare

Sede: Via Ignazio Silone,100 – Piano Terra

Tel.: 06 696 12 654/892/895

Fax: 06 50 16 436

SERT – Servizio Tossicodipendenze

Piazzale dell'Umanesimo, 10, 00144 Roma, Italia

Tel. 06/51002455

Dal Lun. al Ven. 7.15-1345

Sab. 7.15-12.45 Domenica attività di routine 8.00-12.15

<http://www.aslrmc.com>

CENTRO DI SALUTE MENTALE:

Via Orio Vergani, 1 - Roma

Tel. 06-5014162

Ospedali di zona

- ✓ C.T.O. "Andrea Alesini"

Via S. Nemesio, 21 - 00145 Roma

Centralino 06.51001

- ✓ Ospedale S. Eugenio

P.le dell'Umanesimo, 10 - 00144 Roma

Centralino 06.51001

NUMERI DI TELEFONO DEI VARI OSPEDALI CHE EFFETTUANO PRONTO SOCCORSO

AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21
BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591
FATEBENEFRAPELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371
GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151
GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481
POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971
S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701
S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001
S. FILIPPO NERI (Trionfale)Tel: 06.33.061
S. GIACOMO (Piazza del Popolo) Tel: 06.36.261
S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel:06.77.051
S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351
S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581
Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

NUMERI DI TELEFONO CITTADINANZA ATTIVA

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

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

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO

- **Sezione di Roma**
 - c/o Ospedale San Camillo
Circonvallazione Gianicolense, 87
00152 Roma
Tel. 06 58704579
Resp. Gigliola De Santis
martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 13.00
 - c/o Centro Oftalmico
Piazzale degli Eroi, 11

00136 Roma

Tel. 06 68352622, 06 39738607

Resp. Iolanda Quinti

giovedì 10.30 - 12.30

- c/o Ospedale Sandro Pertini

Via dei Monti Tiburtini, 385

00157 Roma

Tel. 06 41433372

Resp. Silvana Ferrari

mercoledì 9.30 - 12.00

venerdì 9.30 - 12.00

- c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano

Via Martinotti, 20

00135 Roma

Tel. 06 33062422

giovedì 10.00 - 12.00

- c/o Ospedale Forlanini - Atrio I

Via Portuense, 332

00149 Roma

Tel. 06 55181-55182415

martedì, giovedì 10.30 - 12.30

- c/o Policlinico Umberto I

Viale del Policlinico

00161 Roma

Tel. 06 49970286

Coord. Giorgio Chinigò

lunedì, martedì, giovedì 10.00 - 12.00

- c/o Sant'Eugenio

Piazzale dell'Umanesimo, 10

00144 Roma

Tel. 06 5912802, 065912802

Resp. Gina Silvestri

martedì, giovedì 10.00 - 12.00

- c/o San Giovanni

Via Amba Aradam, 2

00184 Roma

Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579

Resp. Fulvio Paglia

lunedì e venerdì 16.00 - 18.00

martedì e giovedì 10.00 - 12.00

- c/o Ospedale Santo Spirito

Lungotevere in Sassia, 1

00193 Roma

Tel. 06 6875264, 06 6875264

martedì, giovedì 9,30-12

- c/o Ospedale San Giacomo

Via Canova

00187 Roma

Tel. 06 36266459

lunedì, mercoledì 10.00 - 12.00

- c/o Poliambulatorio Mirti

Piazza dei Mirti, 45

00171 Roma

Tel. 06 41601880

Resp. Romano Balducci

lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00

- Poliambulatorio Boccea

Via Cossombrato, 34

00166 Roma

Tel. 06 68354553, 0661565142

E-mail andreabott@tiscalinet.it

Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9

Tel./Fax 06 61565142

mercoledì 10.00 - 12.00

- Villa San Pietro

Via Cassia, 600

00189 Roma

Tel. 06 3312354

Resp. Luciano Montebello

martedì 10.00 - 12.00

mercoledì, venerdì 15-17

- c/o Poliambulatorio Bresadola

Via G. Bresadola, 56

00171 Roma

Tel. 06 41434811, 0621800930

martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00

- c/o Villa Betania

00100 Roma

Tel. 06 39900210

mercoledì 10.00 - 12.00

- c/o Ospedale Spallanzani

Via Portuense, 292

00149 Roma

Tel. 06 58704579 (S.Camillo)

Resp. Gigliola De Santis

martedì, giovedì 10.00 - 13.00

ASSOCIAZIONI CONSUMATORI

Di seguito riportiamo i link delle principali associazioni di consumatori italiane. Forniscono

assistenza, difesa dei diritti, tutela e informazioni ai consumatori e agli utenti.

ADICONSUM

Via Baldo degli Ubaldi, 378 – 00167 Roma

Tel. 06/3967-4548-4229 Fax 06.39380448

www.adiconsumlazio.it

mail: consulenza@adiconsumlazio.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Numero unico 892007

www.codacons.it

ALTROCONSUMO

www.altroconsumo.it

CITTADINANZA ATTIVA

www.cittadinanzattiva.it

CONFCONSUMATORI

www.confconsumatori.it

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Emergenza sanitaria

Tel. 118

Polizia di Stato

Tel. 113

Carabinieri

Tel. 112

Vigili del fuoco

Tel. 115

Croce Rossa Italiana

Tel. 06 47591

Centro Antiveleni

Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000

Policlinico Gemelli 06 3054343

Servizio informazioni disabilità

Numero verde 800 810810

Regione Lazio

URP Regione Lazio

Numero verde 800 012283

Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA

Apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8.30-13.00 / 14.30-17.00

e-mail: urp@regione.lazio.it

Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni)

Fax 06.51683840

ReCup

Numero verde 80 3333 (link)

Comune di Roma

URP Comune di Roma: chiamaroma 060606

Protezione Civile – Comune di Roma

Tel. 06.6710920

Polizia Municipale – Comune di Roma

Tel. 06.67691

Provincia di Roma

URP Provincia di Roma

Via IV Novembre, 102/C

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

e-mail: info@provincia.roma.it

Tel. 06 67667324

06 67667325

06 67667326 Fax 06 67667328

9. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

CENTRO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO RAPHAEL SRL si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione annuale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 1 settimana	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ	Nessun reclamo presentato nel 2023
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sul totale degli accessi	≥ al 10 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ	Sono stati raccolti il 10% dei questionari di soddisfazione sul totale degli accessi
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ	Nessun commento negativo

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Brochure informativa visionabile dai pazienti in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Organigramma affisso in bacheca

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Identificazione operatori	Tutto il personale della struttura è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Personale munito di cartellino di riconoscimento

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa per accettazione	Tempi < di 20' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati al 99%

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Tariffe prestazioni	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, tariffe presenti presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi	Presente tariffario in accettazione visionabile da parte del paziente

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Controllo dei processi e miglioramento continuo	UNI EN ISO 9001:15	UNI EN ISO 9001:15	Audit interno almeno una volta all'anno	Audit interno effettuato nel mese di novembre

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Raccolti ECM del personale sanitario per il triennio 2023-2025. Monitoraggio in corso.
Formazione del personale - competenza	N° corsi di formazione	Da 3 a 10 corsi di formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Neel 2023 il personale ha frequentato 5 corsi di formazione

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2023
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun fermo macchina
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° NC da Audit interni	≤ 1 per reparto	Rapporti di Audit interni	Nessuna NC
Gestione acquisti - precisione	N° di ordini errati/incompleti per reparto	≤ 2 per reparto	Registro NC	Nessuna NC