

DIAGNOSTICA NOBILIORE

# CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 1 ottobre 2011



10

## Sommario

GENTILE OSPITE .....	3
I DIRITTI DEL MALATO .....	4
IL CENTRO “DIAGNOSTICA NOBILIORE” .....	6
DATI GENERALI .....	6
CENNI STORICI .....	7
LOCALIZZAZIONE.....	7
STRUTTURA.....	7
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO .....	7
I SERVIZI FORNITI .....	7
1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI CONVENZIONATE CON IL SSN .....	8
RADIOLOGIA DIGITALE:.....	8
ORTOPANORAMICA.....	8
2. PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATE CON IL SSN.....	9
RADIOLOGIA DIGITALE:.....	9
RISONANZA MAGNETICA:.....	9
DENTALSCAN: .....	9
ECOGRAFIA GENERICA:.....	9
ANGIOLOGO: .....	9
GINECOLOGO:.....	10
CARDIOLOGO:.....	10
DERMATOLOGO:.....	10
ORTOPEDICO: .....	10
OTORINO: .....	10
ENDOCRINOLOGO .....	10
NEUROCHIRURGO: .....	10
VISITE SPECIALISTICHE:.....	11
REGOLE COMPORTAMENTALI NEL CENTRO DIAGNOSTICA NOBILIORE .....	12
INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	13
ACCETTAZIONE .....	13
EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	13
INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA.....	13
QUALITÀ DELLE PROFESSIONALITÀ E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE .....	13
ATTENZIONE AL CLIENTE .....	13
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	14

## GENTILE OSPITE

La ringrazio per la fiducia accordataci nello scegliere la Diagnostica Nobiliore. Desidero comunicarLe che da parte del nostro personale medico e paramedico sarà fatto tutto quanto possibile per fornire servizi efficienti e tempestivi, suggerire cure adeguate, efficaci e sollecite.

La Diagnostica Nobiliore è a Sua disposizione per fornire una serie di servizi nell'ambito della Radiodiagnostica per immagini di elevato livello tecnologico per la diagnostica su tutto il corpo compreso il cranio, la dentatura, la prostata e la mammella. Abbiamo installato nello scorso Aprile 2008 una moderna Risonanza Magnetica Artroscan in grado di fornire immagini digitali ad altissima definizione per evidenziare ogni possibile problematica articolare che consente di diagnosticare eventi traumatici o degenerativi a livello degli arti. Nel 2009 la struttura si è dotata di un moderno sistema di ricostruzione 3D odontoiatrico basato su tecnologia Gendex Virtual Tac. Questo moderno strumento unito alla possibilità offerta dal centro di eseguire ortopantomiche digitali estremamente nitide permette al Dentista di disporre di informazioni specifiche nella pianificazione degli interventi e degli impianti

Modernissima è anche la tecnologia utilizzata per la prevenzione e la diagnostica del tumore alla mammella grazie alla simultanea possibilità di utilizzare un apparato per la mammografia digitale e un ecografo ad alta risoluzione per la diagnosi precoce.

Il Centro è in grado di fornire servizi di ambulatorio specialistico nelle aree di angiologia, cardiologia, dermatologia, diabetologia, endocrinologia, gastroenterologia, ginecologia, ortopedia, otorinolaringoiatria, pneumologia e urologia. Nelle aree specialistiche lavorano medici affermati che provengono dai migliori ospedali romani.

Tutto il personale sanitario è a Sua disposizione per fornirLe indicazioni su metodiche, sistemi di analisi, procedure e prospettive terapeutiche (durata, efficacia ecc.) che riguardano il Suo stato di salute. Sono infatti convinto che essere informato, per un malato sia non soltanto un diritto, ma anche un contributo alla cura.

L'amministratore della

Diagnostica Nobiliore



## I DIRITTI DEL MALATO

La Diagnostica Nobiliore si impegna, in conformità alla **Carta europea dei diritti del malato**, redatta da Active Citizenship Network (ACN), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali :

1. **Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
2. **Diritto all'accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
3. **Diritto all'informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. **Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
5. **Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità.** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. **Diritto al rispetto degli standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. **Diritto alla sicurezza.** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla errata gestione dei processi clinici e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
10. **Diritto all'innovazione.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari.** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. **Diritto a un trattamento personalizzato.** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
13. **Diritto al reclamo.** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.
14. **Diritto al risarcimento.** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

La Diagnostica Nobiliore, inoltre:

- per quanto riguarda la **prenotazione** si impegna a consentire al paziente l'accesso ai servizi in tempi estremamente contenuti. Tempi immediati in caso di urgenze. Il servizio di prenotazione è disponibile recandosi di persona presso il centro o attraverso il telefono.
- per quanto riguarda l'**accettazione** si impegna a garantire brevità nei tempi di attesa, informazioni preventive sui servizi prestati e documentazione relativa ai servizi offerti;
- nel corso della **fornitura del servizio** si impegna a garantire pulizia dei servizi igienici, comfort all'interno delle stanze, regolarità negli orari, accessibilità a servizi aggiuntivi; per l'*assistenza sanitaria*, si impegna a fornire al paziente ogni informazione sui servizi e sugli eventuali trattamenti terapeutici; per le *relazioni con il personale*, a garantire la visibilità del tesserino di riconoscimento onde consentire al degente la riconoscibilità di ogni operatore, e a fornire un'assistenza personalizzata, commisurata alle necessità del paziente;
- alla **conclusione della prestazione** si impegna: per quanto riguarda gli *aspetti sanitari*, a dare tutte le informazioni relative al momento dell'uscita, a consegnare relazione clinica e a programmare l'opportuno *follow up* con eventuali appuntamenti per controlli, ecc; per quanto riguarda gli *aspetti amministrativi*, a garantire semplicità e brevità dei tempi per la consegna del referto, dei supporti informatici o di altri documenti eventualmente richiesti; per quanto riguarda la *raccolta di valutazioni degli utenti*, a garantire chiarezza e disponibilità dei moduli per l'indicazione del grado di soddisfazione e per eventuali segnalazioni di disfunzioni, lamenti, ecc., a pubblicizzare i risultati sulle indagini statistiche effettuate sulle valutazioni di qualità del servizio, nonché a rispondere nei termini di legge ai reclami inoltrati.

## IL CENTRO “DIAGNOSTICA NOBILIORE”

### DATI GENERALI

La Diagnostica Nobiliore – Centro di Radiodiagnostica digitale Convenzionata e Poliambulatorio Specialistico – ha sede in via Marco Fulvio Nobiliore 43 00175 Roma. E’ un centro di Radiodiagnostica per Immagini Convenzionato ASL RM/B - Regione Lazio fin dal 1998 accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale (deliberazione G.R.L. n. **1572 del 05/05/1998**, n. **519 del 10/04/2001** e n. **888 del 26/07/2002** e successive integrazioni). Autorizzata, ai sensi della Legge Regionale 1987, n. 64, con deliberazione della Giunta regionale del Lazio n. **519 del 10/04/2001** all’esercizio di Poliambulatorio Specialistico

Il Centro è gestito dalla Società DIAGNOSTICA NOBILIORE Srl, con sede legale in Via Marco Fulvio Nobiliore n. 43, ROMA, P. IVA n. 01500211006, C.F. 06143490586

AMMINISTRATORE UNICO

**Dott. Maurizio Fratini**

DIRETTORE SANITARIO / TECNICO

**Dott. Nicola Romagnoli**

## CENNI STORICI

La Diagnostica Nobiliore è stata fondata nel 1983 come Centro di Radiodiagnostica.

Il principio fondamentale sul quale si articola il modello di prestazione dei servizi all'interno della struttura è sempre stato quello di valorizzare la centralità del paziente, finalizzando le risorse strutturali, tecnologiche e professionali alla soluzione dei problemi di salute dell'Utente, attraverso una fornitura dei servizi tempestiva, una corretta informazione ed assicurando il maggior confort ambientale ed assistenziale durante la fruizione.

## LOCALIZZAZIONE

La Diagnostica Nobiliore si trova a Roma in **Via Marco Fulvio Nobiliore n. 43** (cap. 00175), a pochi metri dalla Fermata Metro A - GIULIO AGRICOLA, direzione Piazzale Don Bosco. Il Centro è pertanto agevolmente raggiungibile con la Metropolitana.

## STRUTTURA

Il Centro dispone di un'area dedicata alla prestazione di servizi di oltre 200 mq. L'attuale assetto del Centro è conforme alla normativa vigente per la fornitura di servizi di Radiodiagnostica e di Poliambulatorio Specialistico.

## ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

La Diagnostica Nobiliore, è aperta tutti i giorni con il seguente orario:

lunedì – venerdì:        08:30 - 19:30  
sabato:                    08:30 - 16:00

La Diagnostica Nobiliore fornisce informazioni sui servizi e sulle prestazioni:

- telefonicamente ai numeri **06-71542316 - 06-71075840**
- tramite mail [info@diagnosticanobiliore.it](mailto:info@diagnosticanobiliore.it)
- tramite il sito web <http://www.diagnosticanobiliore.it>

## I SERVIZI FORNITI

La Diagnostica Nobiliore è una struttura sanitaria privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale che si avvale di medici specialisti di altissimo livello, in grado di garantire **prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale**.

In particolare, la Diagnostica Nobiliore, attraverso l'utilizzo della tecnologia più moderna, nonché di servizi efficienti e costantemente disponibili, è in grado di garantire la massima sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui pazienti.

Particolare cura è inoltre rivolta verso la garanzia dell'anonimato, nel rispetto della privacy, e delle migliori condizioni materiali possibili, ambientali ed umane. Al fine di salvaguardare la privacy dei nostri clienti durante lo svolgimento delle procedure clinico-assistenziali siete pregati di attendere il vostro turno nella sala d'attesa e di non attendere nei corridoi.

Infine, la Diagnostica Nobiliore assicura il pieno rispetto della volontà del paziente, qualunque sia la sua appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o la sua età, nell'espletamento del diritto alla libera scelta del medico, del luogo e dei tempi di cura.

Di seguito elenchiamo i principali servizi forniti:

## 1. PRESTAZIONI AMBULATORIALI CONVENZIONATE CON IL SSN

La Diagnostica Nobiliore fornisce attualmente le seguenti prestazioni a carattere ambulatoriale convenzionato:

### RADIOLOGIA DIGITALE:

RX TORACE 2P	RX COLONNA CERVICALE 2P	RX COLONNA DORSALE 2P
RX DEL CRANI E SENI PARANASALI 3P	RX COLONNA LOMBOSACRALE 2P	RX SPALLA 2P
RX OMERI 2P	RX GOMITO 2P	RX AVAMBRACCIO 2P
RX POLSO 2P	RX MANO 2P	RX BACINO
RX FEMORE 2P	RX ANCA 2P	RX GAMBA 2P
RX GINOCCHIO 2P	RX CAVIGLIA 2P	RX PIEDE 2P
RX RINOFARINGE	RX STERNO	RX CLAVICOLA
RX EMITORACE	RX COMPLETA DEL TUBO DIGERENTE	RX TRATTO GASTROINTESTINALE SUPERIORE
RX TRATTO GASTROINTESTINALE INFERIORE	RX DELL'ESOFAGO CON CONTRASTO	RX APPARATO URINARIO
RX ASSIALE DELLA ROTULA	RX DEGLI ARTI INFERIORI E DEL BACINO SOTTO CARICO	RX DIRETTA ADDOME

### ORTOPANORAMICA

La prenotazione si effettua tramite il Servizio di Accettazione Radiologica sito presso il Centro o telefonicamente ai numeri **06-71542316 / 06-71075840** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle 8.30 alle 16.00.

Il giorno stabilito per la prestazione radiologica, il paziente si deve presentare munito dei seguenti documenti validi:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- richiesta di prestazione radiologica del Medico di Base

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo del Ticket relativo, se dovuto.

Le prestazioni suddette possono essere erogate anche con pagamento a carico dell'Utente e dall'Ufficio Accettazione verranno fornite esaurienti informazioni circa i costi da sostenere ed eventuali indicazioni per prepararsi correttamente all'esame .

Vi viene richiesto esprimere il Vostro consenso al trattamento dei dati sensibili indispensabili all'espletamento della prestazioni oggetto dell'impegnativa (ai sensi del D.Lgs 196/2003 – Privacy) e di esprimere il consenso informato al trattamento sanitario .

Qualora abbiate particolari esigenze ( es. soggetti che si trovano in situazioni di fragilità anche temporanea) Diagnostica Nobiliore si impegna a trovare la soluzione più idonea per farvi fronte

Il ritiro dei referti si può effettuare presso il Centro, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, sabato dalle 8.30 alle 16.00, da parte del Paziente o di persona da lui delegata con modello apposito inserito nel foglio con l'indicazione della data di ritiro consegnato al paziente dall'Ufficio Accettazione.

Il centro garantisce la consegna dei referti e dell'eventuale CD richiesto entro le 48 ore dall'effettuazione della prestazione.

## 2. PRESTAZIONI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATE CON IL SSN

### RADIOLOGIA DIGITALE:

RX CLISMA OPACO	RX TELECRANIO	RX TELECRANIO 2 PROIEZIONI
RX STUDIO ETÀ OSSEA	PROIEZIONI	RADIOGRAFIE SOTTO CARICO
RX ENDORALE	RX FULL ENDORALE	STRATIGRAFIA

### RISONANZA MAGNETICA:

PIEDE	CAVIGLIA	GINOCCHIO
MANO	POLSO	GOMITO

### DENTALSCAN:

VIRTUAL TAC	RICOSTRUZIONE 3D	ANALISI IMPIANTI
-------------	------------------	------------------

### ECOGRAFIA GENERICA:

TIROIDEA	EPATICA	PANCREATICA
SPLENICA	RENALE	SURRENALE
AORTA ADDOMINALE	MAMMARIA	TESSUTI MOLLI muscoli-tendini-articolazioni-linfonodi
PELVICA SOVRAPUBICA	PELVICA TRANSRETTALE	SCROTALE
COLLO	ADDOME SUPERIORE epatica-pancreatica-renale-splenica	ADDOME SUPERIORE E INFERIORE epatica-pancreatica-renale-splenica-pelvica

### ANGIOLOGO:

VISITA SPECIALISTICA	SCLEROSANTI	ECODOPPLER
ECODOPPLER VENE-ARTERIE	ECOCOLORDOPPLER	ECOCOLORDOPPLER VENE-ARTERIE
ECOCOLORDOPPLER TRANSCRANICO		

**GINECOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	PAP-TEST	TAMPONE
ECOGRAFIA PELVICA	ECOGRAFIA OSTETRICA	ECOGRAFIA MAMMARIA
ECOGRAFIA TRANSVAGINALE	ECOGRAFIA FLUSSIMETRICA	

**CARDIOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	ECG	ECOCARDIOCOLORDOPPLER
HOLTER CARDIACO	HOLTER PRESSORIO	

**DERMATOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	DIATERMOCOAGULAZIONE bruciatura	PEELING acido glicolico
MESOTERAPIA	MAPPATURA NEI	

**ORTOPEDICO:**

VISITA SPECIALISTICA	INFILTRAZIONI	VISITE DI CONTROLLO
----------------------	---------------	---------------------

**OTORINO:**

VISITA SPECIALISTICA	ESAME IPODENZIOMETRICO	ESAME AUDIOMETRICO
----------------------	------------------------	--------------------

**ENDOCRINOLOGO**

VISITA SPECIALISTICA	VISITE DI CONTROLLO	CONTROLLO ANALISI
----------------------	---------------------	-------------------

**NEUROCHIRURGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITE DI CONTROLLO	TERAPIA DEL DOLORE
OSSIGENO TERAPIA	OZONO TERAPIA	

La prenotazione si effettua tramite il Servizio di Accettazione Radiologica sito presso il Centro o telefonicamente ai numeri **06-71542316 / 06-71075840** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle 8.30 alle 16.00, dove sarà data esauriente e dettagliata informazione sui costi da sostenere e, qualora necessario, sulle modalità per prepararsi correttamente all'esame.

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo dovuto.

Vi viene richiesto esprimere il Vostro consenso al trattamento dei dati sensibili indispensabili all'espletamento della prestazioni oggetto dell'impegnativa (ai sensi del D.Lgs 196/2003 – Privacy) e di esprimere il consenso informato al trattamento sanitario .

Qualora abbiate particolari esigenze ( es. soggetti che si trovano in situazioni di fragilità anche temporanea) Diagnostica Nobiliore si impegna a trovare la soluzione più idonea per farvi fronte

Il ritiro dei referti si effettua al medesimo "sportello", dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, sabato dalle 8.30 alle 16.00, da parte del Paziente o di persona da lui delegata con modello apposito

consegnato la paziente dall'Ufficio Accettazione all'atto della prestazione sanitaria.

Il centro garantisce la consegna dei referti e dell'eventuale CD richiesto entro le 48 ore dall'effettuazione della prestazione.

#### **VISITE SPECIALISTICHE:**

- Elettrocardiogramma e visita Cardiologica
- Angiologia
- Ginecologia
- Urologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Oculistica
- Neurologia
- Dermatologia
- Diabetologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Pneumologia

La prenotazione si effettua tramite il Servizio di Accettazione Radiologica sito presso il Centro o telefonicamente ai numeri **06-71542316 / 06-71075840** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30 e il sabato dalle 8.30 alle 16.00, dove sarà data esauriente e dettagliata informazione sui costi da sostenere e, qualora necessario, sulle modalità per prepararsi correttamente all'esame.

L'Ufficio Accettazione provvederà alla riscossione dell'importo dovuto.

Vi viene richiesto esprimere il Vostro consenso al trattamento dei dati sensibili indispensabili all'espletamento della prestazioni oggetto dell'impegnativa (ai sensi del D.Lgs 196/2003 – Privacy) e di esprimere il consenso informato al trattamento sanitario .

Qualora abbiate particolari esigenze ( es. soggetti che si trovano in situazioni di fragilità anche temporanea) Diagnostica Nobiliore si impegna a trovare la soluzione più idonea per farvi fronte

## REGOLE COMPORTAMENTALI NEL CENTRO DIAGNOSTICA NOBILIORE

Il Centro Diagnostica Nobiliore è una struttura dove si accede per motivi di salute e, come tale, richiede il rispetto di regole tanto da parte del personale medico e amministrativo del centro quanto da parte dei pazienti e dei visitatori.

Regola essenziale è quella di mantenere un comportamento adeguato e corretto tanto da parte del personale del centro nei riguardi del paziente o visitatore, quanto, viceversa da parte del paziente o visitatore nei confronti del personale, al fine di instaurare un rapporto di cortesia e di reciproca stima e rendere l'assistenza non soltanto più efficiente, ma anche più umana e rispondente alle esigenze del singolo.

I pazienti, che possono rivolgersi al personale per tutte le esigenze assistenziali, vorranno comprendere che, a volte, una risposta può tardare di qualche minuto non per mancanza di sollecitudine, ma per il sovrapporsi di esigenze di più pazienti contemporaneamente.

È indispensabile, e necessario per la salute di ognuno, che il divieto di fumare venga rispettato in tutti i locali del Centro.

La direzione della Diagnostica Nobiliore confida in una reciproca collaborazione con pazienti e visitatori per erogare in maniera ottimale i propri servizi ed evitare cause di disagi e incomprensioni. Per tale auspicata collaborazione, la direzione stessa esprime a tutti gli ospiti il proprio ringraziamento.

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Diagnostica Nobiliore ritiene che faccia parte dell'essenza stessa dei servizi da noi prestati il mirare a fornire i migliori servizi in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione del paziente, nel pieno rispetto della libera scelta del medico e del luogo di cura, per i quali la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un preciso dovere deontologico e contrattuale.

In quest'ottica la Diagnostica Nobiliore, analizzando l'esperienza del paziente in tutti i momenti del suo percorso nella struttura o del suo contatto con gli erogatori del servizio offerto, ha individuato alcuni indicatori della qualità del servizio offerto, con relativi parametri standard da rispettare, nell'ottica di offrire un servizio non soltanto di elevata qualità, ma anche verificabile sulla base dei parametri stessi.

Per la verifica della qualità del servizio vengono utilizzati i seguenti indicatori e standard di qualità.

### ACCETTAZIONE

- **tempo di attesa fra la prenotazione e il servizio:** 1-2 giorni per le prestazioni radiologiche, 1 settimana per le prestazioni ecografiche e specialistiche.
- **modalità della prenotazione:** Direttamente presso il centro, telefonicamente ai numeri **06-71542316 / 06-71075840**. Nessun tempo di attesa.
- **informazioni sul servizio:** immediate. Vengono date preventivamente per telefono ai numeri **06-71542316 / 06-71075840** dell'Ufficio Informazioni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.30, e il sabato dalle ore 8,30 alle ore 16,00 oppure sono reperibili sul nostro sito WEB;

### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- **regolarità dei servizi:** tutte le prestazioni vengono erogate con continuità secondo calendari chiaramente pubblicizzati e con tempi abbattuti nel caso di urgenze segnalate, per qualsiasi tipo di prestazione.
- **Tempo massimo di attesa in sala d'attesa:** max 30 minuti
- **consegna dei referti:** immediati quelli dell'area specialistica, entro 48 ore dalla prestazione per la radiologia che necessita una refertazione accurata da parte di un medico specialista;

### INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

- **Documentazione sui servizi:** disponibilità di una carta dei servizi presso l'Accettazione e sul sito web
- **identificabilità del personale:** tramite cartellino di riconoscimento, camice o divisa.

### QUALITÀ DELLE PROFESSIONALITÀ E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE

- **Qualifica degli operatori:** verifica di conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Lazio e di aggiornamento professionale con cadenza almeno annuale
- **Verifica delle apparecchiature :** Tutte le nostre apparecchiature biomediche sono controllate e sottoposte a controlli di taratura con periodicità almeno annuale

### ATTENZIONE AL CLIENTE

- **Rilevazione della customer satisfaction:** disponibilità di un questionario di gradimento (anonimo) per monitorare la soddisfazione per i servizi offerti. I risultati di tali rilevazioni verranno esaminati con cadenza almeno annuale dalla nostra Direzione.
- **Attenzione alle vostre segnalazioni :** impegno a rispondere ad eventuali entro max 3 giorni

Tutti gli indicatori di qualità e i relativi parametri standard sono sottoposti a periodiche verifiche da parte della Direzione del Centro.

Sulla base di tali verifiche, nonché dall'analisi dei questionari compilati dai pazienti, dei loro rilievi delle loro osservazioni, la Diagnostica Nobiliore si impegna a mantenere e migliorare i propri standard di qualità.

A tal riguardo la nostra struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il personale in accettazione fornisce le informazioni previste dalla presente Carta dei Servizi, comprese le modalità per porre reclami e segnalazioni.

Il cittadino/utente può presentare reclamo fornendo oralmente le proprie osservazioni al Direttore del centro ovvero per iscritto utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'Accettazione

I Reclami pervenuti per iscritto riceveranno risposta entro 15 giorni, i reclami anonimi saranno analizzati in ambito Direzionale e trattati per il miglioramento secondo le procedure del sistema di gestione per la qualità. Qualora il paziente non si ritenga soddisfatto rimane ferma la possibilità di rivolgersi alla Asl Roma B – Ufficio Relazioni con il Pubblico

## **GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO**

Il miglioramento continuo della qualità si riferisce all'insieme delle azioni intraprese o che saranno intraprese in futuro dalla struttura per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività e dei processi e apportare benefici ulteriori alla struttura stessa e ai suoi utenti.

Nel creare le condizioni per il miglioramento della qualità del servizio, occorre:

- investire in strumenti elettromedicali moderni;
- modernizzare i processi con software e telecomunicazione;
- incoraggiare e sostenere uno stile direzionale che sia d'aiuto;
- promuovere i valori, gli atteggiamenti ed i comportamenti che incoraggiano il miglioramento;
- definire chiari traguardi per il miglioramento della qualità;
- incoraggiare una comunicazione efficace e il lavoro di gruppo;
- riconoscere i successi ed i risultati ottenuti;
- formare ed addestrare per il miglioramento.

Il miglioramento nasce dalla attività di pianificazione e coinvolgimento del personale operativo affinché l'identificazione e la segnalazione di servizi o di situazioni diverse dal pianificato (non conformi) diventino dovere e responsabilità di ciascun membro della struttura. Il personale deve comunque fare ogni sforzo possibile per individuare potenziali non conformità del servizio prima che il cliente ne sia interessato.

A fronte della rilevazione di un problema relativo alla qualità, la struttura ha definito e mantiene attive procedure per attuare azioni preventive che comportano la messa in atto di misure per eliminare o minimizzare la ricorrenza del problema.