



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata al 10 giugno 2024 Rev. 2

Sommario

GENTILE OSPITE	4
I DIRITTI DEL MALATO	5
IL CENTRO “DIAGNOSTICA TIBURTINA”	6
DATI GENERALI	6
LOCALIZZAZIONE.....	7
STRUTTURA.....	7
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	7
I SERVIZI FORNITI	8
1. PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E AMBULATORIALI.....	9
✓ RADIOLOGIA DIGITALE:.....	9
✓ RISONANZA MAGNETICA APERTA:	9
✓ DENTALSCAN:	9
✓ ECOGRAFIA GENERICA:.....	9
✓ ANGIOLOGO:	10
✓ GINECOLOGO:.....	10
✓ CARDIOLOGO:.....	10
✓ OTORINO:	10
✓ ORTOPEDICO:	10
✓ OCULISTA:.....	10
✓ MEDICINA INTERNA:.....	10
✓ PNEUMOLOGO:	10
✓ DERMATOLOGO:.....	11
✓ ENDOCRINOLOGO:	11
✓ NEUROCHIRURGO:	11
✓ NEUROLOGO:.....	11
✓ UROLOGO:	11
✓ SCIENZA DELL’ALIMENTAZIONE E DIETETICA:	11
✓ GASTROENTEROLOGO:.....	11
✓ PROCTOLOGO:.....	11
✓ REUMATOLOGO:.....	11
✓ MEDICINA DELLO SPORT:	11
✓ CHIRURGIA GENERALE:.....	11
✓ ALLERGOLOGO:.....	11
✓ MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA:	12
✓ SERVIZI AL DOMICILIO DEL PAZIENTE:.....	12

VISITE SPECIALISTICHE:.....	13
REGOLE COMPORTAMENTALI NEL CENTRO DIAGNOSTICA TIBURTINA	14
INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	15
<i>ACCETTAZIONE</i>	15
<i>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	15
<i>INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA</i>	15
<i>QUALITA DELLE PROFESSIONALITA' E DELLE TECNOLOGIE UTILIZZATE</i>	15
<i>ATTENZIONE AL CLIENTE</i>	15
GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	16

GENTILE OSPITE

La ringraziamo per la fiducia accordataci nello scegliere la DIAGNOSTICA TIBURTINA per eseguire i suoi esami diagnostici. La DIAGNOSTICA TIBURTINA è azienda costituita il 5 marzo del 1986 su iniziativa del Dott. Vincenzo Giovinazzo (Radiologo) e svolgeva la sua attività al primo piano di Via Cipriano Facchinetti, 129. Le attività all'epoca erano concentrate sulla Radiologia Tradizionale e sulla Cardiologia. Dopo la morte del Dott. Giovinazzo la gestione è passata al Dott. Ernesto Vasselli e alla moglie Maria Buttò. Il 1 giugno 2017 la gestione è passata nelle mani del Dott. Maurizio Fratini e della Sig.ra Emanuela Ricci. I nuovi soci hanno immediatamente investito per una ristrutturazione completa del centro diagnostico sia dal punto di vista strutturale che dal punto di vista di un rinnovo completo degli apparati. È stata installata una prima Risonanza Magnetica Aperta innovativa. Negli ultimi anni la compagine aziendale si è evoluta con l'inserimento di nuovi soci che hanno contribuito in modo fondamentale a incrementare la qualità e la quantità dei servizi diagnostici che oggi DIAGNOSTICA TIBURTINA è in grado di erogare. Di particolare importanza l'ingresso del Dott. Andrea Romagnoli (Radiologo di alto livello molto conosciuto nella sanità laziale) e della Dott.ssa Irene Coco (Radiologa Senologa).

Desidero comunicarLe che da parte del nostro personale medico e paramedico sarà fatto tutto quanto possibile per fornire servizi efficienti e tempestivi, eseguire una refertazione attenta e completa nel più breve arco di tempo possibile.

La DIAGNOSTICA TIBURTINA è a Sua disposizione per fornire una serie di servizi nell'ambito della Diagnostica per Immagini di elevato livello tecnologico per la diagnostica della colonna, cranio e articolazioni inclusa anca e spalla. La struttura si è dotata di un moderno sistema di ricostruzione 3D odontoiatrico basato su tecnologia Cone Beam marca MyRAY Hyperion X9. Questo moderno strumento unito alla possibilità offerta dal centro di eseguire ortopantomiche digitali estremamente nitide e permette al Dentista di disporre di informazioni specifiche nella pianificazione degli interventi e degli impianti.

La DIAGNOSTICA TIBURTINA dispone inoltre di un Mammografo in Tomosintesi di ultima generazione e di una MOC GE LUNAR in grado di valutare il livello di calcio osseo in modo molto preciso.

Il Centro è in grado di fornire servizi di ambulatorio specialistico nelle aree di Chirurgia Vascolare, Cardiologia, Ginecologia, Medicina Interna, Neurologia, Malattie dell'Apparato Respiratorio, Gastroenterologia, Endocrinologia, Neurochirurgia, Oftalmologia (Oculistica), Urologia, Ortopedia, Dermatologia, Chirurgia Generale, Medicina dello Sport e Otorinolaringoiatria, Reumatologia, Proctologia, Allergologia, Scienza dell'alimentazione e Dietetica, Medicina Fisica e Riabilitativa. Nelle aree specialistiche lavorano medici affermati che provengono da esperienze nei migliori ospedali di Roma.

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 TIBURTINA



I DIRITTI DEL MALATO

La DIAGNOSTICA TIBURTINA 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 TIBURTINA, 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, attraverso il telefono o on-line.
- 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, lamentele, 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 TIBURTINA"

DATI GENERALI

La DIAGNOSTICA TIBURTINA – Centro di Radiodiagnostica digitale e Poliambulatorio Specialistico – ha sede in Via Cipriano Facchinetti, 129 00199 Roma (RM).

Il Centro è gestito dalla Società DIAGNOSTICA TIBURTINA a R.L., con sede legale in Via Cipriano Facchinetti, 129 00199 Roma (RM), P. IVA IT01765811003 .

AMMINISTRATORE UNICO

Dott. Maurizio Fratini

DIRETTORE SANITARIO / TECNICO

Dott.ssa Irene Coco

LOCALIZZAZIONE

La DIAGNOSTICA TIBURTINA si trova a Roma in Via Cipriano Facchinetti, 129 00199 Roma (RM) ed è raggiungibile con la metro A fermata GIULIO AGRICOLA.

STRUTTURA

Il Centro dispone di un'area dedicata alla prestazione di servizi di 180 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 DOC è aperta tutti i giorni con il seguente orario:

lunedì - venerdì: 08:30 – 19:30

sabato: 08:30 – 18:30

domenica: 08:30 – 13:00

La DIAGNOSTICA TIBURTINA fornisce informazioni sui servizi e sulle prestazioni:

- telefonicamente al numero diretto **06-97630121**

I SERVIZI FORNITI

La DIAGNOSTICA TIBURTINA Srl (DN) è una struttura sanitaria privata accreditata per la Radiologia (Radiologia Tradizionale e MOC) che si avvale di medici specialisti di altissimo livello, in grado di garantire **prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale**.

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

Particolare cura sarà rivolta verso la garanzia dell'anonimato, nel rispetto della privacy, e delle migliori condizioni materiali possibili, ambientali ed umane.

La DN 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.

I referti dell'ambulatorio sono consegnati al paziente al termine della visita a firma del medico. I referti ecografici sono consegnati al termine dell'esame. Per i referti radiologici (RX, RM, DentalScan) il nostro obiettivo è una consegna del referto entro le 24 ore.

Attività Domiciliare: DIAGNOSTICA TIBURTINA esegue molta attività a domicilio del paziente di Radiologia Tradizionale, Ecografia e le principali visite specialistiche (Visita Cardiologica con ECG, Visita Ortopedica, Angiologica, Urologica, ecc..)

Chiediamo sempre ai nostri pazienti di esprimere una valutazione in libertà sul sistema di valutazione delle attività produttive di Google e se possibil, specificare suggerimenti, migliorie, adattamenti che possano far crescere il livello percepito del servizio.

Di seguito elenchiamo i principali servizi forniti:

1. PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E AMBULATORIALI

✓ RADIOLOGIA DIGITALE:

RX TORACE 2P	RX COLONNA CERVICALE 2P	RX COLONNA DORSALE 2P
RX DEL CRANIO E SENI PARANASALI 3P	RX COLONNA LOMBOSACRALE 2P	RX SPALLA 2P
RX Omero 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
RX STUDIO ETÀ OSSEA	PROIEZIONI SUPPLEMENTARI	RADIOGRAFIE SOTTO CARICO
RX TELECRANIO	RX TELECRANIO 2 PROIEZIONI	ORTOPANORAMICA

✓ RISONANZA MAGNETICA APERTA:

PIEDE	CAVIGLIA	GINOCCHIO
MANO	POLSO	GOMITO
COLONNA CERVICALE	COLONNA DORSALE	COLONNA LOMBOSACRALE
ANCA	GAMBA	SPALLA

✓ DENTALSCAN:

CONE BEAM ARCATA (Inferiore, Superiore, Entrambe le Arcate)	RICOSTRUZIONE 3D	ANALISI IMPIANTI
---	------------------	------------------

✓ ECOGRAFIA GENERICA:

TIROIDEA	EPATICA	PANCREATICA
SPLENICA	RENALE	SURRENALE
AORTA ADDOMINALE	MAMMARIA	TESSUTI MOLLI

		muscoli-tendini-articolazioni-linfonodi
PELVICA SOVRAPUBICA	PROSTATICA TRANSRETTALE	SCROTALE
COLLO	ADDOME SUPERIORE epatica-pancreatica-renale-splenica	ADDOME SUPERIORE E INFERIORE epatica-pancreatica-renale-splenica-pelvica
LINFONODI		

✓ **ANGIOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	ECODOPPLER	ECODOPPLER VENE-ARTERIE
ECOCOLORDOPPLER	ECOCOLORDOPPLER VENE-ARTERIE	

✓ **GINECOLOGO:**

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

✓ **CARDIOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	ECG	ECOCARDIOLORDOPPLER
ECG SOTTO SFORZO	ECOCOLORDOPPLER TRANS-CRANICO CON MICROBOLLE	HOLTER CARDIACO
HOLTER PRESSORIO		

✓ **OTORINO:**

VISITA SPECIALISTICA	ESAME AUDIOMETRICO	ESAME VESTIBOLARE
LAVAGGIO	ESAME IMPEDENZOMETRICO	VISITA DI CONTROLLO

✓ **ORTOPEDICO:**

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

✓ **OCULISTA:**

VISITA SPECIALISTICA		
----------------------	--	--

✓ **MEDICINA INTERNA:**

VISITA SPECIALISTICA		
----------------------	--	--

✓ **PNEUMOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	SPIROMETRIA SEMPLICE	
----------------------	----------------------	--

✓ **DERMATOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	DIATERMOCOAGULAZIONE	MAPPATURA NEI
VISITA DI CONTROLLO	VISITA TRICOLOGICA	

✓ **ENDOCRINOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	ECOGRAFIA TIROIDE
ECOCOLORDOPPLER TIROIDE		

✓ **NEUROCHIRURGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **NEUROLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	ELETTROENCEFALOGRAMMA
ELETTROMIOGRAFIA ARTI SUPERIORI	ELETTROMIOGRAFIA ARTI INFERIORI	TEST NEUROCOGNITIVO

✓ **UROLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	ECOGRAFIA TRANSRETTALE
----------------------	---------------------	------------------------

✓ **SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	CONSULTO GRATUITO
----------------------	---------------------	-------------------

✓ **GASTROENTEROLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **PROCTOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **REUMATOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **MEDICINA DELLO SPORT:**

VISITA PER CERTIFICATO AGONISTICO	VISITA PER CERTIFICATO NON AGONISTICO	
-----------------------------------	---------------------------------------	--

✓ **CHIRURGIA GENERALE:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **ALLERGOLOGO:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA:**

VISITA SPECIALISTICA	VISITA DI CONTROLLO	
----------------------	---------------------	--

✓ **SERVIZI AL DOMICILIO DEL PAZIENTE:**

OGNI TIPO DI INDAGINE DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE (LASTRA)	ECOGRAFIE	VISITE SPECIALISTICHE CARDIOLOGICHE, ORTOPEDICHE, ANGIOLOGICHE, OTORINO
--	-----------	---

La prenotazione si effettua tramite:

- Il Personale di Segreteria presso il Centro
- Telefonicamente al numero diretto **06-97630121** dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:30, il sabato dalle ore 08:30 alle 18:30 e la domenica dalle ore 08:30 alle 13:00.

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

- documento di identità
- tessera sanitaria

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

I metodi di pagamento accettati sono i seguenti:

- contanti
- carta di credito
- bancomat
- assegno

Vi viene richiesto esprimere il Vostro consenso al trattamento dei dati sensibili indispensabili all'espletamento delle prestazioni oggetto dell'impegnativa e di esprimere il consenso informato al trattamento sanitario come previsto sulla normativa GDPR - Privacy.

Qualora abbiate particolari esigenze (es. soggetti che si trovano in situazioni di fragilità anche temporanea) DIAGNOSTICA TIBURTINA 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 ed il sabato dalle ore 8:30 alle 13:30, 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 oppure è possibile scaricare il referto online accedendo alla Cartella della Salute tramite cartelladellasalute.nobiliore.it ed inserendo il proprio codice fiscale nella casella "utente" e farsi arrivare il codice per accedere sul proprio cellulare o indirizzo e-mail.

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

VISITE SPECIALISTICHE:

- Cardiologia
- Ginecologia
- Neurologia
- Pneumologia
- Gastroenterologia
- Endocrinologia
- Neurochirurgia
- Oculistica
- Urologia
- Ortopedia
- Dermatologia
- Angiologia
- Chirurgia Generale
- Otorinolaringoiatria
- Medicina dello Sport
- Reumatologia
- Proctologia
- Medicina interna
- Allergologia
- Scienza dell'alimentazione e dietetica
- Medicina Fisica e Riabilitativa

REGOLE COMPORTAMENTALI NEL CENTRO DIAGNOSTICA TIBURTINA

Il Centro DIAGNOSTICA TIBURTINA 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 TIBURTINA 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 TIBURTINA 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 TIBURTINA, 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:** 24 ore per le prestazioni radiologiche, 12 ore per le prestazioni ecografiche e 3 giorni per le prestazioni specialistiche.
- **modalità della prenotazione:** direttamente presso il centro, telefonicamente al numero **06-97630121**. Nessun tempo di attesa.
- **informazioni sul servizio:** immediate. Vengono date preventivamente per telefono al numero **06-97630121** dall'Ufficio Informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:30 e il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30 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 24 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. Possibilità per il cliente di esprimere un libero giudizio sul sistema di valutazione di Google.
- **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 TIBURTINA 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 2 – 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.