

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 1 di 26

CARTA DEI SERVIZI
AMBULATORIO SPECIALISTICO
DOTT. LUIGI ZANGRILLI
VIA dei Castani,170 – 00171 Roma

Approvata il 11/01/2022

Il Rappresentante Legale
Dott. Luigi Zangrilli

Normativa di riferimento:

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*
- *Linee guida D.C.A. n. U00331/17 Regione Lazio*
- *D.C.A. n. U00469/17 Regione Lazio*

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022 Pag. 2 di 26
--	---------------------------------	---

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO.....	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA	5
4. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....	8
4.1. Struttura organizzativa.....	11
4.2. Funzionigramma	12
4.3. Servizi offerti	13
4.4. Modalità di accesso	14
4.5. Prenotazione – accettazione.....	15
5. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA	17
6. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	19
6.1. Standard di qualità generali	20
6.2. Standard di qualità.....	23
7. MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	24
7.1. Meccanismi di verifica e tutela	24
7.2. Meccanismi di partecipazione.....	26

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 3 di 26

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1995 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi L'ambulatorio che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto, la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 4 di 26

2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L'Ambulatorio del Dott. Zangrilli è situato nel centrale di Centocelle, in prossimità della fermata metro e autobus.

Il Centro nasce con l'esigenza di fornire un servizio con accesso semplice ma di grande qualità per i pazienti, sia per le dimensioni della struttura che per gli operatori impegnati nell'assistenza.

Sono offerti moderni servizi di Otorinolaringoiatria e offrendo servizi professionali atti alla corretta gestione delle specifiche patologie afferenti a suddette branche.

Di particolare rilievo è l'attenzione posta all'utente, che significa non solo massima affidabilità nei servizi erogati, ma anche la possibilità di ottimizzare l'accoglienza creando un rapporto con ogni singolo utente che ha la possibilità di incontrare e discutere con gli operatori che prestano il servizio e soprattutto creare un rapporto diretto con il medico dell'ambulatorio.

Con questo "spirito" la Direzione intende proseguire il proprio servizio, mettendo a disposizione dell'utenza un piccolo centro in contrapposizione con le grandi realtà presenti del territorio dove è possibile accedere in modo semplice e sicuro, dialogare con tutti gli operatori in modo chiaro e in breve tempo, dove è possibile sentirsi al "centro" di attenzioni e avere tutte le risposte necessarie ad assicurare un servizio di qualità ma anche di cortesia e tempestività.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 5 di 26

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

L'ambulatorio ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, diagnosi e cura dei propri assistiti. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, preventivi e mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Centro si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

➤ **EGUAGLIANZA**

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

➤ **IMPARZIALITA'**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

➤ **CONTINUITA'**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

➤ **DIRITTO DI SCELTA**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

➤ **PARTECIPAZIONE**

L'Utente ha diritto di ottenere, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 6 di 26

prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura accreditata, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi e prestazioni diagnostiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

➤ **RISPETTO DELL'UTENTE**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Centro.

➤ **RISPETTO DELLA PRIVACY**

Ai pazienti che si rivolgono all'ambulatorio vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 679/2016). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

➤ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA**

L'ambulatorio presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza,

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 7 di 26

della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

➤ **DOVERI DELL'UTENTE**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 8 di 26

4. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

➤ DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

➤ 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.

➤ 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.

➤ DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

➤ 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.

➤ DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'

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.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022 Pag. 9 di 26
--	---------------------------------	---

➤ **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 dell'indagine.

➤ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

➤ **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

➤ **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.

➤ **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE ED IL DOLORE NON NECESSARI**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

➤ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

➤ **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 o un altro tipo di reazione.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 10 di 26

➤ **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 in trattamento di un servizio sanitario.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 11 di 26

4.1. Struttura organizzativa

A capo della struttura organizzativa vi è il Dott. Luigi Zangrilli, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi sanitari , sono stati individuati:

- *Il Responsabile amministrativo* (sovrintende all'andamento amministrativo)
- *Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni* (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del Centro.

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 12 di 26

4.2. Funzionigramma

<i>RUOLO</i>	<i>NOME E COGNOME</i>	<i>COMPETENZE</i>
Titolare	Dott. Luigi Zangrilli	Otorino
Direttore Sanitario	Dott. Luigi Zangrilli	Otorino
Responsabile Amministrazione	Dott. Luigi Zangrilli	Otorino
Responsabile Gestione Qualità	Ing. Paolo Mezzacapo	Ingegnere
Responsabile della Sicurezza	Ing. Paolo Mezzacapo	Sicurezza nei Luoghi di Lavoro
Responsabile Accettazione	Sig.ra Anna Caioli	Rapporti con il Pubblico

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 13 di 26

4.3. Servizi offerti

OTORINOLARINGOIATRIA:

- a)* **Visita Specialistica**
- b)* **Esame audiometrico**
- c)* **Esame impedenzometrico**
- d)* **Esame vestibolare**
- e)* **Lavaggio auricolare**
- f)* **Visita specialistica otorinolaringoiatrica per apnee notturne**
- g)* **Rinomanometria**

N.B.: L'elenco di tutte le prestazioni offerte, con le relative tariffe, convenzionale e private è a disposizione dell'utente presso il banco di accettazione.

Le diverse prestazioni si possono effettuare solo su appuntamento, da concordare attraverso il personale di accettazione seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo “prenotazione-accettazione”.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 14 di 26

4.4. Modalità di accesso

L'ambulatorio del Dott. Luigi Zangrilli, è ubicato a Roma in Via dei Castani 170, in zona centrale facilmente accessibile e ben servita dai mezzi

<u>ORARIO DI APERTURA</u> LUNEDÌ –VENERDÌ: 8.30 -13.00; 15.00 -19.30 SABATO: chiuso	
<u>ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI</u> <i>N.B.: Nei mesi estivi l'orario d'apertura potrebbe subire modifiche che saranno comunicate con congruo anticipo mediante avvisi affissi nelle bacheche del POLIAMBULATORIO.</i>	
<u>OTORINOLARINGOIATRIA</u> LUNEDÌ –VENERDÌ: 8.30 -13.00; 15.00 -19.30	<u>PRENOTAZIONI</u> LUNEDÌ –VENERDÌ: 8.30 -13.00; 15.00 -19.30
<u>RITIRO REFERTI</u> LUNEDÌ –VENERDÌ: 8.30 -12.30; 15.00 -19.30 La data di ritiro è indicata sulla ricevuta consegnata al paziente. In media i tempi di consegna sono pari in media a 2 giorni lavorativi. il tempo massimo di attesa è di 3 giorni per esami particolari.	

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 06/

E-MAIL:

SITO: www.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 15 di 26

4.5. Prenotazione – accettazione

PRENOTAZIONE TELEFONICA

E' possibile prenotare telefonicamente.

Occorre avere a portata di mano: la prescrizione medica leggibile, i dati anagrafici e un recapito telefonico del paziente che deve praticare la prestazione, in modo da comunicarli telefonicamente al personale dell'accettazione, che a sua volta informerà l'assistito del giorno e dell'orario dell'appuntamento, per l'esecuzione della visita.

ACCETTAZIONE

Prestazioni in regime di convenzionamento con il S.S.R

Il Centro è convenzionato con il S.S.R. per le prestazioni presenti nel nomenclatore tariffario regionale. L'impegnativa del medico ha validità un anno dalla data di emissione e deve contenere le seguenti indicazioni:

- data di emissione dell'impegnativa
- nome e cognome dell'assistito
- libretto sanitario e codice fiscale (tessera sanitaria magnetica blu)
- eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket per patologia / gravidanza indicati dal medico curante
- prestazione/esami richiesti
- timbro e firma del medico

Sarà inoltre necessario comunicare in accettazione:

- la data di nascita,
- la residenza,
- un recapito telefonico necessario al Centro per eventuali comunicazioni.

Prestazioni private:

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 16 di 26

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione.

In tal caso non serve l'impegnativa del medico curante ma quella del medico specialista.

In ogni caso sono necessari:

- i dati anagrafici
- il codice fiscale.

Le tariffe applicate sono disponibili in accettazione.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 17 di 26

5. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Tutti i cittadini sono soggetti alla partecipazione alla spesa sanitaria (ticket), fino all'importo massimo di euro 46,15 per ricetta. Sono attualmente esenti dal ticket gli appartenenti alle seguenti categorie:

ESENZIONI PER REDDITO O DISOCCUPAZIONE

Affinché sia riconosciuta l'esenzione ticket delle prestazioni sanitarie per basso reddito occorre far parte di una delle seguenti categorie:

- **E01:** Soggetto con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.165,98 euro (ex articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993 e successive modifiche ed integrazioni).
- **E02:** Soggetto titolare (o a carico di altro soggetto titolare) della condizione di Disoccupazione con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (ex articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993 e successive modifiche ed integrazioni).
- **E03:** Soggetto titolare (o a carico di altro soggetto titolare) di Assegno (ex pensione) sociale (ex articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993 e successive modifiche ed integrazioni).
- **E04:** Soggetto titolare (o a carico di altro soggetto titolare) di Pensione al Minimo con più di 60 anni e reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico (ex articolo 8 comma 16 della Legge 537/1993 e successive modifiche ed integrazioni).

Dal 1° Aprile 2011 il medico curante deve apporre sulla ricetta, dietro richiesta dell'assistito, uno dei codici sopraelencati in caso di diritto all'esenzione. Per avere riconosciuto tale diritto occorre essere presenti sull'elenco degli esenti fornito dal sistema sanitario regionale.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 18 di 26

ESENZIONI PER MALATTIA

La Asl provvede ad assegnare uno specifico codice di esenzione a ciascuna malattia e condizione esente, necessario successivamente al medico curante all'atto della prescrizione (ricetta).

Le certificazioni valide per il riconoscimento del diritto all'esenzione devono riportare la diagnosi e possono essere rilasciate da:

- le aziende sanitarie locali;
- le aziende ospedaliere, compresi gli Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico di diritto pubblico e privato assimilati alle aziende ospedaliere ai sensi dell'art.1 comma 3, del d.lgs. n. 269/1993;

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 19 di 26

6. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

L'ambulatorio è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate la Direzione ha definito e documentato, attraverso il Manuale della Qualità ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 20 di 26

6.1. Standard di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (L.R. n 1/2006 “Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute” – D.G.R.C. n 880/2006 e D.G.R.C. n. 170 del 10.2.2007 “Piano Regionale contenimento tempi di Attesa”), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022 Pag. 21 di 26
--	---------------------------------	--

STANDARD PER L'ORIENTAMENTO, L'ACCOGLIENZA, L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI

➤ Disponibilità di una segnaletica interna

Il Centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti

➤ Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 2016/670. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato.

➤ Tempo di risposta al reclamo e rilascio documentazione sanitaria

Il Centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento, in caso di richiesta di copia dei referti il tempo di attesa è di 3 giorni.

STANDARD PER LA PERSONALIZZAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO

➤ Rispetto della normativa della privacy

Il Centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza dei dati del cittadino ai sensi del Regolamento UE 2016/679

STANDARD PER LE RELAZIONI CON IL PERSONALE

➤ Riconoscibilità degli operatori

Il Centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 22 di 26

STANDARD PER LA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

➤ Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi

Il Centro garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

➤ Formazione continua degli operatori

Il Centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

COMFORT E PULIZIA DELLE STRUTTURE

➤ Comfort

Il Centro è dotato di spazi adeguati e comodi per la sala di attesa, bagni per gli utenti accessibili anche dai disabili.

➤ Igiene degli ambienti

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 23 di 26

6.2. Standard di qualità

➤ **Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione**

Molte delle prestazioni erogate dal Centro non necessitano di prenotazione e sono eseguite all'atto dell'accettazione. Come indicato nelle modalità di accesso alla struttura e nell'Opuscolo informativo, per le prestazioni che richiedono prenotazione, i pazienti e/o la famiglia possono contattare la struttura di persona o telefonicamente. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione, in base alle priorità cliniche¹, cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente e valutando gli eventuali casi di urgenza.

I medici prescrittori, inoltre, nel prescrivere interventi diagnostico-terapeutici programmabili, sono tenuti a gestire il fattore tempo, correlando il bisogno del paziente e la prestazione da effettuare con il tempo ottimale entro cui questa dovrebbe essere effettuata. La comunicazione all'organizzazione avviene indicando, obbligatoriamente, sulla prescrizione, all'atto della richiesta di prestazione, la classe di priorità clinica attribuita al paziente nello stato di sofferenza considerato.

➤ **Valutazione dell'appropriatezza dell'esame**

E' necessario, al fine di ottenere diagnosi il più possibile circostanziate e nel contempo meno invasive, che il Medico Responsabile analizzi la prescrizione medica valutando l'utilità la praticabilità dell'esame, in via preventiva, per poi avallare eventualmente l'esecuzione, dando il via all'iter per l'erogazione del servizio.

➤ **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

➤ **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all'atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente.

¹ Per priorità cliniche s'intendono le condizioni cliniche sulla base delle quali gli operatori sanitari attribuiscono al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità di vita

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 24 di 26

➤ **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

➤ **Pulizia**

La pulizia dell'ambulatorio viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

➤ **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nel Centro è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

7. MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

7.1. Meccanismi di verifica e tutela

La Direzione dell'ambulatorio valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature
- Il Piano di formazione annuale

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 25 di 26

- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

Inoltre, il Centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Centro sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

Dott. Luigi Zangrilli Via Dei Castani, 170 00171- ROMA	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 07 Del 11/01/2022
		Pag. 26 di 26

7.2. Meccanismi di partecipazione

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto;
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di rappresentanza dell'utenza delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori dell'ambulatorio e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.