

CARTA DEI SERVIZI

Studio Diagnostico Pantheon S.r.l.

Emesso da: Direzione
Roma, 31/03/2023

Indice

1. Principi e obiettivi generali	Pag.3
2. Categorie persone fragili	Pag.4
3. Dati identificativi della struttura	Pag.5
4. Competenze specifiche	Pag.6
5. Presentazione della struttura	Pag.7
6. Servizi offerti	Pag.7
7. Istruttoria sulla valutazione della qualità globale (VRQ)	Pag.12
7.1 Accoglienza	Pag.13
7.2 Prenotazione	Pag.13
7.3 Prelievo	Pag.13
7.4 Esecuzione delle prestazioni	Pag.13
7.4.1 Consenso	Pag.15
7.5 Ritiro dei referti	Pag.15
7.6 Segnalazione dei clienti e reclami	Pag.15
7.7 Igiene ambientale	Pag.16
7.8 Sicurezza	Pag.16
7.9 Utenti e qualità tecnica	Pag.16
8. Meccanismi di tutela e di verifica	Pag.17
8.1 Informazioni al Pubblico	Pag.17
8.2 Tutela degli utenti, segnalazioni e suggerimenti	Pag.17
8.3 Reclami	Pag.18
9. Monitoraggio dei servizi	Pag.18
9. Indagine conoscitiva del grado di soddisfazione dei pazienti	Pag.18
10. Service: laboratori di riferimento	Pag.19

1. Principi e obiettivi generali

Con la presente Carta dei Servizi Sanitari Studio Diagnostico Pantheon formalizza il “patto” stipulato con i propri utenti, con il quale si impegna al continuo miglioramento della propria organizzazione nell’erogazione delle prestazioni sanitarie nel rispetto delle norme vigenti e al fine di accrescere la soddisfazione dei propri clienti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi, le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione degli utenti.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione dell’Ambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli utenti. Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica ed aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. opera nel rispetto del principio che considera la salute come diritto costituzionale universale raccogliendo tutte le raccomandazioni formulate dall’Organizzazione Mondiale della Sanità.

Anche a questo fine, e per poter meglio garantire gli aspetti qualitativi del servizio, questa struttura ha voluto impegnarsi nel processo di acquisizione della certificazione di qualità, obiettivo raggiunto con il conseguimento della certificazione di qualità secondo lo standard, prima ISO 9001:2000 e poi ISO 9001:2008.

Nello scrivere la Carta dei Servizi della struttura si è fatto riferimento a suggerimenti emanati a livello europeo e a livello istituzionale secondo i seguenti criteri:

a. **Eguaglianza.** L’accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

b. **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dei clienti è conforme ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e l’acquisizione di prestazioni integrative non costituiscono motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e della attività già programmata.

c. **Continuità.** La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

d. **Diritto di scelta.** L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo CONSENSO INFORMATO. Ha, inoltre, diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che del personale infermieristico secondo le rispettive competenze.

Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

Partecipazione. I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti tramite questionari, monitoraggi organizzati e con l'adozione, per quanto applicabile dall'Analisi partecipata della qualità;
- viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

2. **Categorie persone fragili**

Lo Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. a tutela delle persone fragili e temporaneamente fragili dà precedenza alle categorie sottoelencate:

- a. Donne in gravidanza
- b. Persone con disabilità
- c. Persone con evidenti traumi
- d. Bambini con età inferiore a 12 anni

3. Dati identificativi della struttura

Denominazione **Studio Diagnostico Pantheon S.r.l.**

Indirizzo Via Giustiniani, 12 - 00186 Roma

Amministratore Unico Dr. Andrea Santoro

Attività: Analisi cliniche di laboratorio, diagnostica per immagini e attività ambulatoriale

Tel (06) 68805685

Mail: informazioni@pantheonmed.it

Partita I.V.A. 01247611005

ASL Appartenenza: RM 1

Accreditamento : DCA n. 00495/2012

4. Competenze specifiche

Nome	Qualifica	Compito logistico
Dott.ssa D. Mottola	Biologa	Direttore tecnico Laboratorio
Cantagallo	Ingegnere	Resp. Sicurezza
Dr. A. Santoro	Medico Chirurgo	Amministratore Unico
Dott. Campo	Gastroenterologo	Direttore Sanitario
Sig.ra A. D'Andrea	Impiegata	Accettazione/refertazione
Sig.ra V. Aloisi	Impiegata	Amministrazione
Sig.ra S. Moretti	Impiegata	Accettazione/refertazione
Sig.ra F. Matteucci	Impiegata	Accettazione/refertazione
Sig.ra P. Campanale	Impiegata	Accettazione/refertazione
Sig.ra M. Canzonetta	Tecnico di Laboratorio	Laboratorio
Dott. G. Pirchio	Biologo	Responsabile sala prelievi
Sig.ra T. Tanasa	Infermiera	Sala Prelievo
Sig. F. Basilici	Impiegato	Servizi Generali
Sig. G. Di Rienzo	Tecnico radiologia	Diagnostica per immagini

5. Presentazione della struttura

Dal 1 gennaio 2023 lo Studio Diagnostico Pantheon è stato acquisito dal Nomentano Group uno storico gruppo della Sanità laziale privata da sempre impegnato nel perseguimento di elevati standard di qualità dell'assistenza sanitaria offerta con particolare attenzione:

- All' Utilizzo di tecnologie di ultima generazione che permette di offrire un altissimo livello di qualità diagnostica.
- All' Approccio al paziente orientato all'ascolto, nella consapevolezza di essere chiamati a soddisfare un bisogno primario della persona quale quello della salute
- Alla sicurezza dei pazienti, dei luoghi di lavoro e del personale impiegato

Lo Studio Diagnostico Pantheon nasce nella seconda metà degli anni '70 e la particolare collocazione topografica ne fa un naturale punto di riferimento per le strutture mediche della Camera dei Deputati, del Senato della Repubblica e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Lo Studio è accreditato con il SSN per le analisi di laboratorio ed è convenzionato con le maggiori compagnie assicurative italiane e straniere, fondi di assistenza sanitaria integrativa, aziende, società, associazioni di categoria

Il centro sito in Via Giustiniani 12 con ingresso autonomo, all'interno di Palazzo Patrizi, è dislocato su due livelli:

- Al primo piano, su una superficie di circa 180 mq si trova la sala di attesa, la reception e quattro sale da visita, di cui due adibite anche a sala prelievi, nonché uno dei bagni per il pubblico. Attualmente vi si svolgono le attività di medicina specialistica e la diagnostica ecografica (cardiologica, vascolare, urologica e internistica).

Al piano seminterrato, su una superficie di poco superiore ai 400 mq, si trova:

- una sala di radiologia con annessa una sala visita con bagno interno;
- 4 sale dedicate alle terapie fisiche) con bagno per il pubblico,
- spogliatoio per il personale addetto
- laboratorio di analisi cliniche, microbiologiche che dispone di un bagno per il personale.

Il laboratorio è ottimamente attrezzato sia per lo svolgimento delle analisi di routine che per le determinazioni immunometriche ed è perfettamente a norma con la legislazione vigente sia per le dotazioni che per gli impianti.

6. Servizi offerti

I servizi erogati dallo Studio Diagnostico Pantheon sono:

Medicina specialistica:

ANGIOLOGIA

CARDIOLOGIA

CHIRURGIA GENERALE

DERMATOLOGIA

EMATOLOGIA

ENDOCRINOLOGIA

MEDICINA ESTETICA

MEDICINA FISICA E

RIABILITATIVA

MEDICINA GENERALE

MEDICINA INTERNA

MEDICINA SPORTIVA

NEUROLOGIA

OCULISTICA

ONCOLOGIA

ORTOPEDIA E

TRAUMATOLOGIA

OSTETRICIA E

GINECOLOGIA

OTORINOLARINGOIATRIA

PEDIATRIA

RADIOLOGIA

REUMATOLOGIA

SCIENZA

DELL'ALIMENTAZIONE E

DIETETICA

UROLOGIA

Diagnostica:

- Laboratorio di Analisi Cliniche e microbiologiche
- Check-up
- Radiologia
- Diagnostica Cardiologica e Vascolare (Colordoppler, Holter, ECG, ecc.)
- Diagnostica Ecografica
- Uroflussimetria

Fisioterapia:

- Crioterapia Total Body
- Elettroterapia
- Ginnastica Posturale
- Terapia manuale
- Kinesiterapia
- Laser jang
- Linfodrenaggio Manuale
- Magneto terapia
- Massoterapia
- Mobilizzazioni articolari
- Onde d'urto
- Riabilitazione pre -post operatoria
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione posturale globale
- Tecar terapia
- Ultrasuoni

Il Centro può essere raggiunto facilmente, essendo situato al centro della Città di Roma è raggiungibile con mezzi pubblici dalle zone limitrofe e dalla stazione ferroviaria Roma Termini.

Con la Carta dei servizi inoltre lo Studio Diagnostico Pantheon S.r.l. assume il **“Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino”** del Tribunale per i **diritti del malato**, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente alla sua attuazione:

- **diritto al tempo:** ogni cittadino ha il diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione; i servizi sanitari hanno il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso. I servizi sanitari devono garantire ad ogni

individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa. Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy. Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole. I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

- **diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria:** ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute; i servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in considerazione le sue specificità religiose, etniche o linguistiche. I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

- **diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpratica e dagli errori dei medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato. Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico. I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua. I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse;

- **diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha il diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischi, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica;

- **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 dal momento di accesso al servizio. Un individuo che richieda un trattamento. Ma non possa sostenere i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio. Ogni individuo ha il diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica. Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna. Un individuo che soffre di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune ;

- **diritto 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. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica. In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute;

- **diritto alla qualità:** ogni cittadino ha diritto a trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard. Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente ;

- **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 il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché i trattamenti medico-chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti. La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso di trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni) i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o confermato);

- **diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie. I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare. I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati;

- **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. I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti ad esse;

- **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. Il paziente ha diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro;
- **diritto a un trattamento personalizzato:** ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze. I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgono sul diritto di cure;
- **diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione. I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di altre terze parti) ai pazienti informazioni circa il loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo. I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione;
- **diritto al risarcimento:** ogni cittadino ha diritto di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve. Ogni qualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizi sanitario.

7. Istruttoria sulla valutazione della qualità globale (VRQ)

Per quanto riguarda la Carta dei servizi abbiamo affrontato il problema in modo più conciso individuando gli standard qualitativi e gli impegni a nove fattori di qualità. Cinque di essi si riferiscono al percorso del cliente e riguardano: **accoglienza, prenotazione delle prestazioni, il prelievo, esecuzione delle prestazioni, ritiro dei referti, reclami e segnalazioni**. Gli altri tre si riferiscono più direttamente alla qualità tecnica della struttura e riguardano: **l'igiene, la sicurezza e le informazioni sull'organico e sulle attrezzature**.

7.1 Accoglienza

Il poliambulatorio è aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì ore 8.00 – 20.00 e il Sabato ore 08.00 – 13.00.

In questi orari si effettuano le prestazioni ambulatoriali e viene garantito il servizio di informazione e prenotazione al desk e telefonico, mediante un programma gestionale

Il personale di segreteria è a disposizione dei Pazienti per fornire tutte le informazioni necessarie al processo d'accettazione e può essere contattato utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

tel: 06.6873.953 -134

mail: informazioni@pantheonmed.it

Il personale è competente per la soluzione di problemi legati alle controversie amministrative, il sistema di pagamento avviene al momento della accettazione oppure al ritiro dei referti

L'utente partecipa al pagamento della quota di spesa del SSR (ticket) mediante contanti, assegni, carta di credito o bancomat.

La sala d'attesa è un ambiente idoneo provvisto di posti a sedere, i servizi igienici, sono debitamente segnalati con apposita cartellonistica; la zona di accoglienza è separata da quella operativa (accettazione, sale prelievi, laboratorio).

Per il superamento delle barriere architettoniche è stata predisposta apposita pedana per i disabili.

Viene in ogni caso agevolato e favorita l'accoglienza dell'utente fragile o appartenente alle categorie protette, anche con l'ausilio di altro personale in particolare medico o della Direzione;

in caso di attesa di più persone allo sportello di accettazione, la segreteria gestirà prioritariamente le suddette categorie cercando di evitare incomprensioni da parte degli altri utenti.

Viene assicurata assistenza medica in caso di pazienti con difficoltà dopo il prelievo.

Al momento dell'accettazione il paziente deve autorizzare il trattamento dei suoi dati personali e prestare il consenso informato alla prestazione medica; successivamente vengono consegnati al paziente i coriandoli con il riepilogo delle prestazioni da effettuare e che dovranno essere consegnati al sanitario che effettua la prestazione.

- **Orario prelievi:** dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12,00 (senza appuntamento).

Per richieste di esami che prevedono una preparazione particolare, è necessario apposito appuntamento (vedi allegato preparazione esami).

E' garantita la **continuità assistenziale:** la Direzione è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

In caso di **urgenza**, il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari: su richiesta è possibile ricevere telefonicamente i risultati relativi a INR.

Per l'erogazione del servizio analisi di laboratorio **non esistono liste d'attesa** in quanto è possibile accettare i pazienti quotidianamente senza un appuntamento.

Chi lo desidera può prenotare telefonicamente il **prelievo domiciliare** secondo l'orario più comodo rimanendo comodamente nella propria abitazione.

Per l'erogazione del servizio di diagnostica per immagini non è presente una lista d'attesa, la prestazione viene effettuata esclusivamente su appuntamento

7.2. Prenotazione

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente o presentandosi di persona nei giorni ed orari di apertura. Il personale di segreteria fissa un appuntamento in base alle preferenze del Paziente, in termini di giorno ed orario e alla disponibilità del personale. Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi della normativa privacy vigente sul trattamento dei dati sensibili e gli si richiede per poter accedere alla prestazione di firmare il modulo di consenso del trattamento. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

7.3 Prelievo

E' possibile eseguire i prelievi dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00 senza alcuna prenotazione, a digiuno, munito della prescrizione medica e della tessera sanitaria.

Il paziente viene informato sulle eventuali analisi da eseguire in service; l'esame urgente è segnalato dal paziente nella fase di accettazione in modo da concordare il ritiro anticipato del referto.

Consegna dei campioni biologici: Il limite temporale per la richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario è di 7 giorni, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.

7.4 Esecuzione delle prestazioni

Le prestazioni sono rese con il rispetto delle norme deontologiche e nella riservatezza necessaria a salvaguardare la privacy del paziente; sono fornite da personale competente e qualificato. Le strumentazioni sanitarie devono essere adeguate al tipo di prestazione o di servizio erogati

7.4.1 Consenso

-Il paziente deve ricevere le informazioni che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prime di essere sottoposto a interventi diagnostico-terapeutici; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o diagnosi conseguenti al trattamento;

-Quando in regime di una situazione di emergenza, nella quale il ritardo possa comportare pericolo per la salute del paziente, e il consenso appropriato non può quindi essere ottenuto, si potrà procedere immediatamente a qualsiasi intervento medico indispensabile per la tutela della salute della persona interessata;

- I desideri precedentemente espressi da parte del paziente a proposito di un intervento medico, saranno tenuti in considerazione – ove possibile- anche se al momento dell'intervento stesso egli non sia più in grado di confermare la propria volontà.

7.5. Ritiro dei referti

- I referti sono consegnati nel giorno e nell'ora indicati al paziente e riportati su apposita scheda riepilogativa delle prestazioni richieste.

- Su richiesta dell'interessato essi possono essere inviati via mail.

- Il referto può essere ritirato dalla persona interessata o da persona munita di apposita delega nel rispetto della legge sulla privacy.

- Al momento del ritiro il personale richiede il documento di identità. Il referto può essere ritirato solo ed esclusivamente dal titolare o suo delegato munito di apposita delega, ad eccezione dei referti per HIV che devono essere consegnati esclusivamente al diretto interessato. È possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato. Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy

Il limite temporale per la **richiesta di esami aggiuntivi** sullo stesso campione biologico primario è di 7 giorni, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.

7.6. Segnalazioni dei clienti e reclami

La raccolta delle segnalazioni e dei reclami dei Clienti è un'attività indispensabile per il mantenimento degli standard e degli impegni.

Le segnalazione di problemi o reclami possono essere inviati al seguente indirizzo di posta elettronica: informazioni@pantheonmed.it

Il personale di segreteria è sempre disponibile durante l'orario di apertura per informazioni, chiarimenti o lamentele dell'utenza.

7.7 Igiene ambientale

I locali e le attrezzature che sono a contatto con il pubblico sono disinfettati e sterilizzati per lo meno una volta al giorno, al termine del lavoro.

La raccolta del cotone e siringhe dai tavoli di prelievo segue le regole relative all'asporto dei rifiuti ospedalieri.

La raccolta del materiale cartaceo avviene in contenitori diversi da quelli ospedalieri ed eliminati nei cassonetti stradali.

I servizi igienici per il pubblico e per il personale sono separati e provvisti di quanto è necessario per una buona igiene. Pertanto carta igienica, sapone liquido, asciugamani monouso, chiusura interna dell'ambiente sono in dotazione. I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia e di aerazione.

7.8. Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dalla applicazione del Dlgs 81/2008

Il personale è informato a seguito di corsi tenuti in sede dal responsabile della Sicurezza sui piani di sicurezza nonché sul corretto modo di comportamento nelle fasi analitiche. La struttura è sottoposta a verifica periodica secondo la legge Reg.55/87.

Appositi cartelli indicano le vie di fuga ed i numeri telefonici da contattare in caso di incidenti nella struttura.

Gli standards garantiti per la Sicurezza sono Via di fuga agibile, Segnaletica e Istruzioni secondo il Dlgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni

7.9 Utenti e qualità tecnica

Gli utenti possono accedere dopo averne fatto richiesta al Direttore Tecnico della struttura, alla documentazione idonea a valutare la competenza del personale, la qualità tecnica e la manutenzione delle attrezzature.

Possono altresì prendere visione dei registri della qualità analitica intra e interlaboratorio che la struttura deve avere per legge.

8. Meccanismi di tutela e di verifica

8.1 Informazioni al pubblico

- Lo studio Diagnostico Pantheon S.r.l. ha esposto all'interno della propria struttura la Carta dei servizi e pubblicata sul sito www.pantheonmed.it
- Ha realizzato un foglietto informativo (un semplice formato stampato in fronte e retro) contenente le informazioni più importanti della Carta dei servizi, una sorta di Vademecum per il buon uso della struttura comprendendo fra l'altro, l'indicazione delle persone a cui ci si può rivolgere per dirimere reclami, le principali istruzioni di sicurezza igienica e antincendio e l'invito a segnalare tutti i malfunzionamenti.
- La cartellonistica interna. Per quanto riguarda la cartellonistica si è pensato di esplicitare gli standards e gli impegni nei luoghi in cui essi devono essere concretamente rispettati (per esempio nelle sale di aspetto quali sono gli standards di accoglienza, nei gabinetti le dotazioni che sono presenti e così via). Ciò potrebbe facilitare la raccolta di segnalazioni e di reclami già presente, orientandola a produrre informazioni più determinate e quindi maggiormente utilizzabili per la individuazione delle azioni correttive. La cartellonistica inoltre, può informare i clienti sulla possibilità di accedere alla documentazione individuata nella istruttoria sui fattori di qualità e alla stessa Carta dei Servizi
- Sito Web: www.studiodiagnosticopantheon.it

8.2 Tutela degli utenti, segnalazioni, suggerimenti

Gli uffici preposti alla raccolta dei reclami e dei suggerimenti degli utenti sono la Segreteria di Accettazione e la Direzione Sanitaria.

Gli utenti possono utilizzare il Questionario di gradimento disponibile presso la Segreteria di Accettazione. Una volta compilato, tale Questionario può essere inserito nelle apposite cassette presso la Segreteria di Accettazione o essere inviato via mail al seguente indirizzo di posta elettronica: informazioni@pantheonmed.it all'attenzione della Direzione Sanitaria. Ogni segnalazione è gestita secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità. Ad ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta scritta nel più breve tempo possibile.

8.3 Reclami

Tutti i Cittadini Utenti, i loro familiari o Medici Curanti, possono evidenziare situazioni di eventuale disagio o disservizio.

Le segnalazioni possono effettuarsi verbalmente o in forma scritta presso l'accettazione. Gli addetti consegnano il modulo relativo su cui poter fare il reclamo.

Ove l'Utente intendesse conservare l'assoluto riserbo sulla propria identità può inserire il reclamo scritto nella cassetta opportunamente installata nella sala di attesa..

La direzione ha la responsabilità di effettuare l'analisi delle cause che hanno determinato la segnalazione o reclamo, predisporre ed applicare le opportune azioni correttive, fornendo all'Utente esaustive risposte nel più breve tempo possibile (15 gg.) garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

9. Monitoraggio dei servizi.

Gli strumenti generalmente individuati sono:

- questionari rivolti al pubblico nei quali si chiedono anche giudizi soggettivi;
- la catalogazione e l'elaborazione delle attività di reclamo;

I risultati dell'elaborazione dei questionari vengono esposti nella Bachecca della Qualità.

10. Indagine conoscitiva del grado di soddisfazione dei pazienti

L'indagine eseguita attraverso i nostri questionari di soddisfazione, ha mirato a conoscere il gradimento dei pazienti nei confronti della struttura su alcuni punti:

- a) Sugli orari dei prelievi e dell'intero servizio
- b) Sulla puntualità di consegna dei referti
- c) Sulla soddisfazione di esigenze particolari (urgenze-prelievi fuori orario)
- d) Sul trattamento da parte del personale medico e di accettazione

Conclusioni: Dai questionari riempiti il giudizio complessivo appare favorevole con invito a prendere in considerazione i punti precedentemente esposti.

11. Service: laboratori di riferimento

BIOS SPA

Via D. Chelini, 39- Roma

GENOMA

Via, di Castel Giubileo, 11

STUDIO POLISPECIALISTICO NOMENTANO

Via Nomentana, 540