

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 1 di 21

CARTA DEI SERVIZI

REDATTA IN CONFORMITÀ:

DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 “SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI”

LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ “ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE”

- ! **CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 “ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI”**
- ! **DCA 469/2018 REGIONE LAZIO**

Approvazione

Legale Rappresentante

Dr. Fabio Costa

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 2 di 21

INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI

! **MISSIONE E OBIETTIVI**

! **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

! **INFORMAZIONI UTILI**

! **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO**

! **ALTRE INFORMAZIONI UTILI**

! **DIETE CONSIGLIATE PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI**

! **PRINCIPI FONDAMENTALI**

! **OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ**

PREFAZIONE

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 3 di 21

La "Carta dei Servizi" rappresenta una tappa importante per rendere trasparenti, condivisi e praticati alcuni principi-guida che scaturiscono dalla storia del Centro e dalla esperienza professionale delle persone che operano al suo interno.

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e di mediazione tra il Centro ed i suoi utenti inteso ad offrire una visione generale dei servizi offerti, della propria organizzazione interna e del proprio funzionamento.

La Carta dei servizi rappresenta per il Centro un obbligo di *trasparenza* verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. Essa è ispirata ai principi dell'uguaglianza, dell'imparzialità, del diritto di scelta, del diritto alla riservatezza, della partecipazione, dell'efficienza, dell'efficacia, della qualità e della continuità.

La direzione strategica adotta la nuova Carta dei Servizi dopo un ampio processo di discussione, di elaborazione e di condivisione, con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfare il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale.

In queste pagine, sono descritti, in modo semplice e lineare, le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli standard e le procedure per facilitare l'accesso ai servizi erogati.

Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la nostra crescita è stato quello di porre l'utente al centro della nostra attività e attorno al quale far ruotare il complesso mondo sanitario con le sue regole, con i suoi continui mutamenti e con tutte le difficoltà ad esso connesse.

La nostra filosofia di lavoro si è sempre basata sul concetto di gruppo, di collaborazione, di gioco di squadra (*impegno alla multidisciplinarietà*) in quanto secondo noi per raggiungere importanti obiettivi di qualità è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l'utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

La nostra *Carta dei Servizi* vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del Centro: umanità ed efficienza.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività del Centro.

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 4 di 21

Con l'augurio di avere reso un utile servizio ai cittadini, ringraziamo tutti quelli che hanno contribuito alla raccolta dei dati ed alla redazione di questa Carta e tutti coloro che vorranno collaborare al perfezionamento ed all'aggiornamento della stessa, nella consapevolezza che questa edizione rappresenta solo l'inizio di un lungo percorso.

PREGHIAMO ED INVITIAMO I CITTADINI, DESTINATARI DEI NOSTRI SERVIZI, AL FINE DI MANTENERE E MIGLIORARE I PRINCIPI/OBIETTIVI DEL CENTRO, DI COMPILARE IL QUESTIONARIO ED I MODULI ALLEGATI PER ESPRIMERCI LE LORO OPINIONI ED I LORO SUGGERIMENTI.

DIREZIONE GENERALE

Dott. Fabio Costa

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 5 di 21

MISSIONE E OBIETTIVI

Il malato ed il suo medico di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività. Questo principio è condiviso da medici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, quotidianamente impegnati ad offrire un servizio personalizzato e flessibile che garantisca la piena soddisfazione di chi ne usufruisce.

CI IMPEGNIAMO	ad un costante confronto con gli utenti, le istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dell' utente, al fine di migliorare sempre più i nostri servizi
CI IMPEGNIAMO	a mantenere alti i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta, di cui ne assicuriamo il rispetto
CI IMPEGNIAMO	a garantire una tecnologia allo stato dell'arte in linea con gli standard internazionali
CI IMPEGNIAMO	a rendere pubblici i nostri standard, ad informare i cittadini, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere le disfunzioni che verranno rilevate
CI IMPEGNIAMO	a facilitare l'accesso ai servizi mantenendo le liste di attesa nei limiti minimi di tempo stabiliti dalle autorità sanitarie competenti
CI IMPEGNIAMO	a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari
CI IMPEGNIAMO	a garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti sia dal punto di vista tecnico che assistenziale

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Herzlabor s.r.l. è attivo dal 2002, autorizzato ed accreditato dalla Regione Lazio con DCA n° U00483/2012.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 6 di 21

Il Poliambulatorio Herzlabor s.r.l. è attivo dal 2002, autorizzato ed accreditato dalla Regione Lazio con DCA n° U00483/2012.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 70 m² sorge al piano terra di un edificio sito a ROMA (RM) in Via Giuseppe Rondinini, 7.

Il Poliambulatorio per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2015, tale sistema, pur non essendo ancora certificato, è attivo ed aggiornato annualmente.

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 7 di 21

DOVE SIAMO

INDIRIZZO: Via Giuseppe Rondinini, 7 Roma

CONTATTI

CENTRALINO: Tel 06 4385338 Fax 06 4385338

EMAIL: info@herzlabor.it

Il Centro opera stabilmente nel settore sanitario dedicandosi principalmente all'erogazione di servizi relativi alla Cardiologia e poliambulatorio specialistico per le branche di Broncopneumologia e Angiologia. La struttura con una superficie di circa 70 m² sorge al piano terra di un edificio sito a ROMA (RM) Via Giuseppe Rondinini, 7 Roma su un unico piano e privi di barriere architettoniche garantendo la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti.

Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti.

La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel tempo di rendere i locali più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute.

Il Centro si sviluppa su una struttura costituita su un unico livello:

- Segreteria accettazione
- Sala attesa

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 8 di 21

- Il Centro si sviluppa su una struttura costituita su un unico livello:
- Segreteria accettazione
- Sala attesa
- Locali destinati all'attività specialistica clinica-diagnostica.
 - Uffici della direzione
 - Sale visita

Tutti i locali sono sprovvisti di barriere architettoniche e dotati di relativi servizi igienici.

I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro.

Nel nostro Centro si eseguono in convenzione con il SSN per il servizio di Ambulatorio specialistico di Cardiologia : ecg, prima visita cardiologica, visita cardiologica di controllo.

Orari Centro

DIAGNOSTICA CLINICA E STRUMENTALE

Giorni	Orario di apertura	Orario di lavoro/prenotazione	Orario ritiro Referti
Lunedì – Venerdì	09:00 – 13:00 15:00 – 19:00	09:00 – 13:00 15:00 – 19:00	09:00 – 13:00 15:00 – 19:00
			N . B . : I REFERTI SONO RILASCIATI AL TERMINE DELL'ESAME O ENTRO 3GG. LAVORATIVI

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 9 di 21

RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicate le principali responsabilità del personale.

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
- DIREZIONALE	DIREZIONE	Dott. Fabio Costa
- SANITARIA	DIR. SANITARIA	Dott. Fabio Costa
- AMMINISTRAZIONE	DIR. AMMINISTRATIVA	Sig.ra Daniela Tuzi
- QUALITÀ	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ	Dott. PAOLO MEZZACAPO
- SICUREZZA (81/08)	RESP. SICUREZZA <i>(consulente esterno)</i>	Sig. Donato Pace
- CARDIOLOGIA	DIREZIONE TECNICA	Dott. Fabio Costa

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 10 di 21

Informazioni Utili

Al momento della Vostra prima accettazione vi verranno richiesti:

- *Dati anagrafici da documento di riconoscimento valido*
- *Recapito telefonico per eventuali comunicazioni*
- *Se necessaria la prescrizione del medico*

RITIRO REFERTI

Ai sensi il D.L.gs 196/03 per la tutela della privacy, la consegna del referto avviene direttamente alla persona interessata o ad altra persona purché munita di delega.

I risultati, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i 30 giorni successivi alla data della refertazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata previsto anche per gli utenti in regime di esenzione ticket.

I referti, salvo casi specificamente autorizzati dalla Direzione, non possono essere letti a telefono.

I referti possono essere (previo specifica richiesta del Paziente) anche spediti tramite Servizio Postale con Corriere e ricevuta di ritorno. La richiesta di spedizione deve avvenire contestualmente all'accettazione amministrativa .

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 11 di 21

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN

È possibile erogare prestazioni in regime di accreditamento solamente presentando la richiesta del medico del S.S.N. redatta sull'apposito modulario (impegnativa). La quota a carico del cittadino (*ticket*) deve essere corrisposta al momento dell'accettazione.

SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL TICKET:

- ✓ utenti di età inferiore ai 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 Euro (70 milioni di lire) E01
- ✓ invalidi civili al 100%
- ✓ grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ✓ titolari di pensioni civili e familiari a carico
- ✓ ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ✓ invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza

ESENZIONE GENERALE:

- ✓ invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ✓ infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ✓ soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)
- ✓ disoccupati iscritti alle liste di collocamento, insieme coi familiari a loro carico, nel caso in cui essi appartengano ad un nucleo familiare con un reddito complessivo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 Euro. Nel caso in cui ci sia anche il coniuge, il reddito sale a 11.362, 05 Euro lordi annui. Nel caso in cui ci siano figli a carico, il limite aumenta di 516, 45 Euro per ognuno di loro

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 12 di 21

- ✓ soggetti che si sottopongono a prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00): solo per gli esami nei quali esiste convenzione.
- ✓ Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: i cittadini italiani che abbiano subito ferite o lesioni.

L'esenzione per reddito o per disoccupazione deve essere comprovata tramite autocertificazione sottoscritta dall'utente munito da un documento di identificazione.

L'Accettazione Amministrativa è in grado di fornire tutte le informazioni in merito.

CONVENZIONI

Il Centro ha stipulato accordi con gruppi assicurativi, fondazioni, associazioni e società che utilizzano tariffari predefiniti.

Le procedure di rimborso possono variare a seconda del tipo di fondo. Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria compagnia Assicurativa o Ente di Appartenenza per verificare preventivamente i termini e le condizioni per poter usufruire della convenzione.

Qualora vi sia la necessità di avere le risposte prima del giorno proposto è opportuno segnalarlo al momento della registrazione; sarà nostra cura, nei limiti del possibile, soddisfare le Vostre esigenze.

MEDICINA SPECIALISTICA DI CARDIOLOGIA

Per coloro che devono effettuare esami di Diagnostica Cardio-Vascolare e Visite Specialistiche si richiede la prenotazione anche telefonica, da effettuarsi negli orari comunicati dal Centro.

Alcuni esami richiedono preparazioni o diete particolari; al momento della prenotazione verranno consegnate le indicazioni scritte di ciò che deve essere fatto dal paziente, con tutte le delucidazioni necessarie.

In caso di prenotazione telefonica queste indicazioni possono essere inviate tramite fax o e-mail o sono consultabili sul nostro sito internet.

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 13 di 21

È opportuno portare sempre gli esami precedenti o qualsiasi informazione utile (cartella clinica) inerente all'esame da eseguire o visita da svolgere.

N.B. NEL CASO NON VI SIA POSSIBILE RISPETTARE LA PRENOTAZIONE VI PREGHIAMO DI AVVISARE IN TEMPO UTILE L'UFFICIO PRENOTAZIONI PER POTER GARANTIRE AGLI ALTRI PAZIENTI PRESTAZIONI PIÙ TEMPESTIVE.

Presentandosi puntualmente all'Accettazione nel giorno e nell'ora indicati nel documento di prenotazione l'utente dovrà essere munito di:

- ✓ *EVENTUALI ACCERTAMENTI ESEGUITI, REFERTI DI VISITE SPECIALISTICHE, LETTERE DI DIMISSIONI OSPEDALIERE, CARTELLE CLINICHE ECC. UTILI ALL'INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO.*

Successivamente verrà sottoposto all'utente il modulo del consenso informato e dopo che questo sarà debitamente compilato e sottoscritto, il paziente verrà indirizzato nella sala d'attesa.

Il paziente attenderà i minuti necessari affinché si liberi la Sala visite. Potrebbero verificarsi dei ritardi rispetto all'orario di prenotazione per svariati motivi: nessun servizio ha un tempo fisso; uno o più malati potrebbero presentare diagnosi di difficile individuazione, o non collaborare all'esecuzione dell'esame facendo ritardare così tutti gli appuntamenti successivi;

Può inoltre accadere un guasto o un "fermo macchina" ad un apparecchio ad esempio ecografo che può per qualche tempo non essere utilizzabile.

I referti vengono consegnati generalmente dopo l'esecuzione dell'esame o possono essere comunicati telefonicamente al medico curante che ne fa richiesta subito dopo la loro redazione.

Ricordarsi di:

- ✓ *SEGUIRE SCRUPolosAMENTE LE EVENTUALI PREPARAZIONI PREVISTE.*
- ✓ *NON FUMARE E NON ASSUMERE BEVANDE ALCOLICHE NEL CENTRO.*
- ✓ *TENERE SPENTI I TELEFONI CELLULARI (POSSIBILE INTERFERENZA CON LE APPARECCHIATURE!).*

Non stupirsi se altri pazienti giunti dopo di voi entrano prima: non tutti fanno lo stesso tipo di visita

Herzlabor S.r.l.
 Via Giuseppe Rondinini n. 7
 (00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 14 di 21

LISTE DI ATTESA

Cardiologia Clinica e Visite specialistiche

! Visite specialistiche

Liste di attesa

I tempi medi di attesa per le prestazioni di cardiologia in convenzione sono stimati in 1 settimana;

I tempi medi di attesa per le prestazioni di cardiologia privata sono stimati in 3 giorni;

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 15 di 21

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

ALCUNE INDICAZIONI COMPORTAMENTALI

La normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti del Centro.

Durante la permanenza nel Centro, gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

I N C A S O D I E M E R G E N Z A

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso.

Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ! ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- ! portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ! delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

Chiunque rilevi una emergenza dovrà informare immediatamente un operatore di piano che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni.

Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- ! mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- ! non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- ! avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 16 di 21

PRINCIPI FONDAMENTALI

DIRITTO ALL'UGUAGLIANZA E ALL'IMPARZIALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

DIRITTO ALLA CONTINUITÀ

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

DIRITTO DI SCELTA

In conformità alle normative vigenti

- ! L'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- ! L'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato
- ! L'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute

DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE

E' garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura.

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 17 di 21

DIRITTO ALL'EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gli operatori hanno conoscenze tecniche, scientifiche e organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA

Consenso Informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il *malato sull'iter diagnostico da seguire*.

In particolare, per l'esecuzione di prestazioni proposte che prevedono, esami diagnostici clinico-invasivi, e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.

Ciò viene formalizzato mediante la sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio.

Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso

La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

DOVERI DELL'UTENTE

L'utente è chiamato a rispettare:

- ! doveri e norme di civile convivenza nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate
- ! rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 18 di 21

- ! rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

Obiettivi:

- ! **TRASPARENZA E COMUNICAZIONE ED EFFICACIA AGLI UTENTI**
è garantita attraverso i nomenclatori-tariffari messi a disposizione dell'utente presso i nostri punti di accettazione e sul nostro sito internet
- ! **RIDUZIONE DELLE LISTE E TEMPI DI ATTESA**
Modulando personale tecnico ed amministrativo e sedute in considerazione di calcoli statistici sugli accessi ai servizi
- ! **DISPONIBILITÀ DEL MEDICO REFERTATORE A DARE CHIARIMENTI, INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI AL PAZIENTE**
Personale medico disponibile a dare informazione sugli esami svolti
- ! **COMFORT DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEL PAZIENTE**
assicurando sale di attese ampie, servizi igienici per disabili e cortesia e disponibilità del personale di accettazione
- ! **SVOLGERE SERVIZI CON ALTI STANDARD QUALITATIVI**
utilizzando strumentazioni di ultima generazione ed interfacciabili, precisi protocolli diagnostici riferibili a linea guida nazionali ed internazionali, personale formato ed aggiornato.

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 19 di 21

! **STRUMENTAZIONE TECNOLOGICAMENTE ALL'AVANGUARDIA**
partecipando a corsi di aggiornamento e convegni di settore.

! **PERSONALE ALTAMENTE QUALIFICATO**

! *skill professionali idonei e pertinenti per l'attività da svolgere; formazione ed aggiornamento pianificato da personale esperto*

Intendiamo comunque specificare che *privacy* e sicurezza sui lavori sono garantiti

STANDARD:

! **REVISIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUA DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICI**

! **CONTROLLI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ SANITARIE SVOLTE**

! **CONTROLLO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

! **L'INFORMAZIONE ALL'UTENZA DELLA PRESTAZIONE E DELL'EROGAZIONE SANITARIA**

! **UTILIZZO DI MATERIALE DIAGNOSTICO SELEZIONATO E CONTROLLATO.**

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso:

- ! la direzione sanitaria che pianifica nei tempi e nelle risorse la verifica dei protocolli diagnostici;
- ! i singoli direttori tecnici di branca che relazionano, la valutazione dei controlli di qualità;
- ! il responsabile della formazione che pianifica nei contenuti i corsi di aggiornamento professionale, individuando necessità di formazione per nuovi operatori e per l'introduzione di nuova strumentazione;
- ! La direzione sanitaria che controlla, a intervalli di tempo prefissati, la disponibilità dei medici refertatori a dare informazioni sulle prestazioni effettuate;
- ! Una procedura garantita di approvvigionamento che assicuri la validità dei prodotti commercializzati e la loro conformità alle normative vigenti, oltre alla qualificazione dei fornitori;

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

<p style="text-align: center;">HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma</p>	<p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 3 del 10/01/2018</p>
		<p>Pagina 20 di 21</p>

IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

La Direzione Generale, insieme con il personale a tutti i livelli, garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

- Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'assistito
- Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI

Semestralmente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda è messa a disposizione dell'utenza presso i punti accettazione della nostra struttura.

Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata al Coordinatore Accettazione indicato nelle sezioni descrittive delle singole attività del Centro.

Herzlabor S.r.l.
Via Giuseppe Rondinini n. 7
(00159) Roma

HERZLABOR SRL Via Giuseppe Rondinini, 7 00159 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/01/2018
		Pagina 21 di 21

Il Responsabile Gestione Qualità, insieme con il Responsabile del Servizio Accettazione ed il Responsabile dell'Unità Operativa interessata, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato relazionandone i risultati alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Generale insieme con lo staff direttivo, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Coordinatore Accettazione informare l'utente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.