

# Carta dei Servizi

Redatta in conformità a:

- Linee guida DCA U00331/17 Regione Lazio
- DCA n°8/2011 e smi aggiornamento 2018

**RAPPRESENTANTE LEGALE: DOTT. FABIO SILO**  
**DIRETTORE SANITARIO: DOTT.SSA DANIELA TAGLIENTE**

**NSL S.r.l.**

NSL ITALIA DON BOSCO S.r.l. - Sede Legale ed Amministrativa: Via Cola di Rienzo, 212 - 00192 Roma  
Tel. +39 0687373 - info.nsl@affidea.it sito web: www.nslitalia.it

Codice Fiscale e numero di iscrizione al Registro Imprese di Roma 13456741001

REA RM - 1448578 - Partita IVA 13456741001 - Capitale sociale: 10.000,00 €

**CENTRO7** - VIA DEI SALESIANI 39

Autorizzazione Reg. Lazio n.G00890 del 26/01/2018

Autorizzazione Reg. Lazio n.G09352 del 09/07/2019

## La nostra Carta dei servizi

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 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 il centro NSL ITALIA DON BOSCO 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.

# Indice

## **5 Presentazione**

- 6 Principi fondamentali
- 8 Carta europea dei diritti del malato
- 10 Informazioni sulla struttura
- 10 Struttura organizzativa

## **11 Organigramma Aziendale**

## **12 Servizi offerti**

- 12 Centro7
- 13 Modalità di accesso alla struttura
- 13 Come raggiungere la nostra sede

## **14 Notizie Utili**

- 15 Modalità di accesso alle prestazioni
- 15 Tempi di attesa
- 15 Standards di qualità, impegni e programmi

## **16 Standards di qualità generali**

## **21 Standards di qualità specifici**

## **23 Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica**

- 23 Meccanismi di verifica e tutela
- 24 Meccanismi di partecipazione

# 01 Presentazione

## 1.1 La struttura

Il Poliambulatorio specialistico NSL ITALIA DON BOSCO (ora Centro7) nasce nel 2018 in via dei Salesiani, 39 gestito dalla società NSL ITALIA DON BOSCO srl che, con la collaborazione di Liberi professionisti e personale amministrativo specializzato, si propone di offrire un servizio sanitario efficiente a costi contenuti perseguendo un indirizzo diagnostico di alto livello tecnologico e curando in modo particolare la tutela della propria immagine e le aspettative della clientela. Nel 2019 NSL ITALIA DON BOSCO srl viene acquisita dal gruppo AFFIDEA. Nella sua sede NSL ITALIA DON BOSCO srl è in grado di mettere a disposizione, con la dotazione di ecografi di ultima generazione, visite specialistiche di altissimo livello in Ginecologia, Urologia, Cardiologia, Endocrinologia, Angiologia. A questi si affianca una sezione di Oculistica con macchine all'avanguardia che permettono un'indagine accurata della patologia del paziente. Attualmente il Poliambulatorio NSL ITALIA DON BOSCO si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti. La professionalità dei propri medici offre servizi di alta qualità e appropriatezza medica-diagnostica. La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati, che con mezzi pubblici, essendo situata a Roma vicino alla metropolitana linea A, al raccordo anulare e alla via Tuscolana arteria molto importante della città. Per l'ubicazione, per le affermazioni e i riconoscimenti ottenuti nel corso dell'attività, per la moderna e vasta attrezzatura utilizzata, per le prestazioni erogate, nonché per la capacità e professionalità dei suoi dipendenti, NSL ITALIA DON BOSCO ha esteso il suo naturale bacino di utenza a tutta la città. Metodologie di indagine diagnostica all'avanguardia, professionisti affermati e funzionalità sono da sempre la filosofia che ha guidato NSL ITALIA DON BOSCO al fine di offrire un servizio completo e accurato a costi contenuti. Tutti i servizi e le attrezzature sono adeguati alle normative vigenti anche in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ed il personale medico e non medico viene attentamente selezionato perché sia in grado di rispondere alle esigenze terapeutiche ed assistenziali dei pazienti e delle prestazioni che vengono fornite. Tempi di attesa particolarmente brevi affiancano la competenza dello staff medico ed ausiliario. Una particolare cura nel seguire e adeguare la propria

struttura attraverso l'adozione di nuove tecnologie e di nuove scoperte mediche fanno di NSL ITALIA DON BOSCO un centro polispecialistico di altissimo livello tecnologico al servizio delle persone.

### **Il Centro è aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 21.00**

L'organizzazione puntuale e razionale si respira fin dal primo impatto con il centro: il personale addetto all'accoglienza, con competenza e cortesia, è in grado di fornire tutte le risposte e le indicazioni richieste, ottimizzando al massimo i tempi di attesa e le prenotazioni.

## **1.2 Principi fondamentali**

Il Centro NSL ITALIA DON BOSCO ha per scopo quello di svolgere indagini di diagnostica per immagini e visite specialistiche. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, mirati alla certezza della diagnosi e alla cura della stessa. La struttura s'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 2005, 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.

### **Imparzialità**

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

### **Continuità**

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 dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni

riguardanti le prestazioni erogate, le modalità di accesso e le relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle 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 riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Centro è impegnato nell'erogazione di visite specialistiche e prestazioni diagnostiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida SIRM 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 al Centro vengono fornite informazioni sul loro stato di salute, garantendo la massima riservatezza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (REG UE N. 2016/679). L'Utente, al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. 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 della documentazione sanitaria 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**

La struttura 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, 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 nella struttura, 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.

## **1.3 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 alla 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 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, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici.



**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 delle prestazioni erogate.

**Diritto al rispetto di standard di qualità**

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

**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 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.

**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 subito un danno o un disservizio e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

**Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Centro è coperto ai sensi della legge Gelli da Polizza sanitaria RC:

Generali polizza n. 39070719.

## 1.4 Informazioni sulla struttura

La struttura è dotata di ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie sviluppata di circa 200mq.

Il Centro si compone di 5 sale polispecialistiche, un'ampia accettazione e una confortevole sala di attesa.

Nel centro sono state abbattute le barriere architettoniche in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

## 1.5 Struttura organizzativa

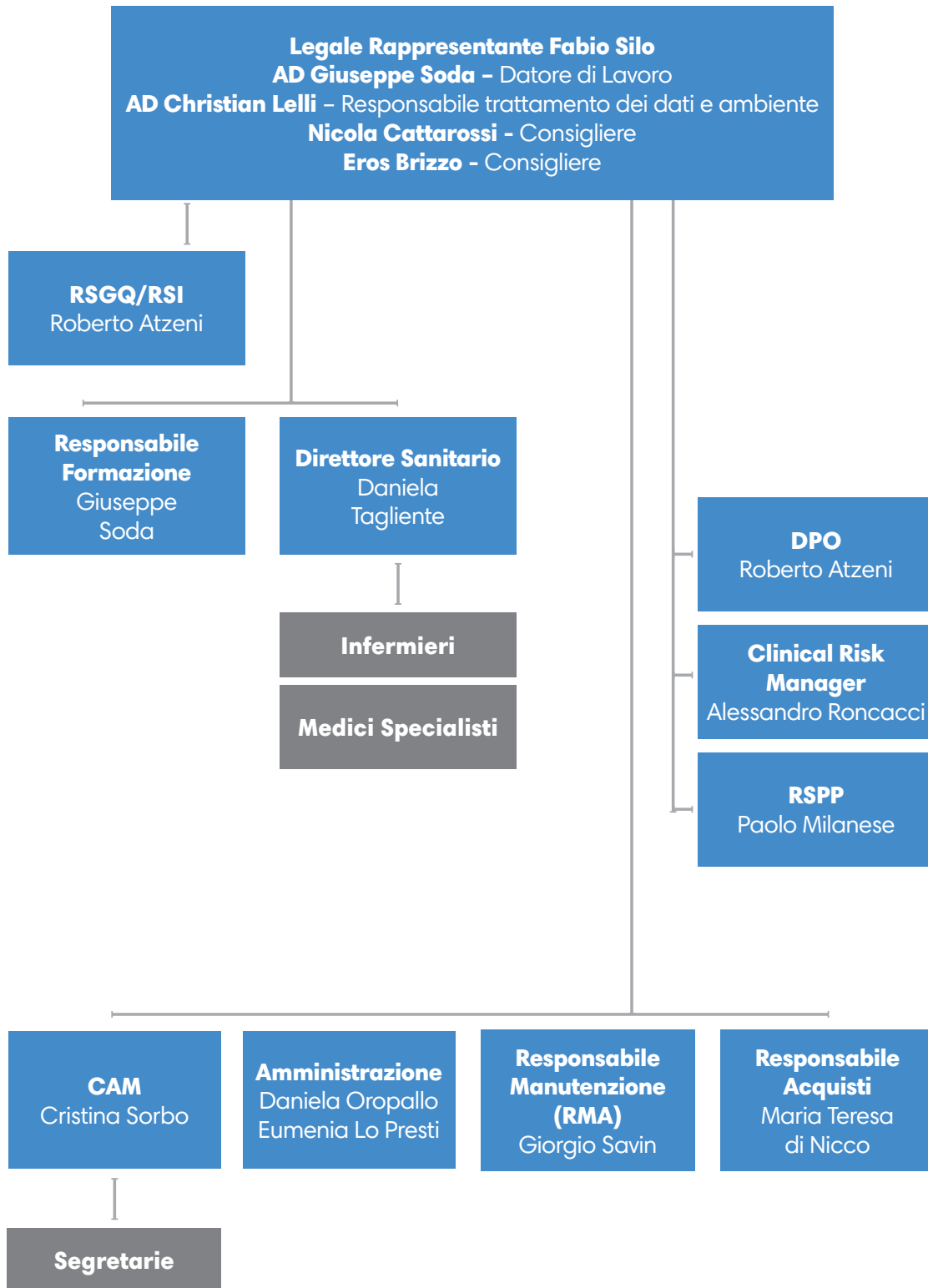
A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione della struttura, che definisce le responsabilità, dirige e verifica tutte le attività della struttura.

A monte dei servizi sanitari sono stati individuati:

- **Il Direttore Sanitario** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche della struttura)
- **Il Direttore Tecnico del Servizio di Diagnostica per Immagini** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie e tecniche relative alla diagnostica per immagini)
- **I Medici specialisti di branca** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie del proprio settore)
- **I Tecnici di Radiologia** (responsabili della corretta esecuzione delle indagini diagnostiche mediante applicazione delle IDL)
- **Il Responsabile amministrativo** (sovrintende all'andamento amministrativo della struttura)
- **La Segreteria di accettazione** (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 quant'altro connesso all'attività della struttura)

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione. Ogni Medico Responsabile di branca, in accordo con la Direzione Sanitaria, vigila sull'attività e sulla disciplina del personale medico, paramedico e tecnico, nonché sul rispetto delle norme igienico-sanitarie e di prevenzione.

# 02 Organigramma Aziendale



# 03

## Servizi offerti

### 3.1 CENTRO7

#### Prestazioni di poliambulatorio medico specialistico

(autorizzazione Reg. Lazio n.G00890 del 26/01/2018)

(autorizzazione Reg. Lazio n.G09352 del 09/07/2019)

Visite specialistiche con supporto di strumenti ecografici nelle branche di:

- Anestesiologia e rianimazione
- Angiologia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia con endoscopia digestiva
- Ginecologia e Ostetricia
- Malattie dell'apparato respiratorio
- Medicina fisica e riabilitazione
- Medicina interna
- Medicina dello Sport
- Neurologia
- Neurofisiopatologia
- Oftalmologia
- Oncologia
- Ortopedia e traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Urologia

#### Primo Soccorso

Per far fronte al primo Soccorso e in qualunque situazione di emergenza la struttura è provvista di un carrello completo di farmaci salvavita ed attrezzature

per rianimazione cardiorespiratoria, di procedure di emergenza e personale formato ed addestrato.

### 3.2 Modalità di accesso alla struttura

Alla struttura possono accedere tutti i cittadini che richiedono visite mediche specialistiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Per tutto il periodo emergenziale determinato dal COVID-19, NSL ITALIA DON BOSCO ha adottato un Protocollo COVID per cui l'accesso alla struttura è contingentato e pianificato con Triage telefonico, misurazione della temperatura all'ingresso e compilazione di una scheda di triage in sede. Tutte le informazioni per l'accesso sono riportate sul sito internet e vengono riferite telefonicamente dai nostri operatori.

### 3.3 Come raggiungere la nostra sede

Il Centro NSL ITALIA DON BOSCO è un importante punto di riferimento a Roma situati in una zona strategica del quartiere Appio-Tuscolano il più densamente popolato della città.

Il Centro è raggiungibile comodamente a piedi, in metropolitana e in auto.

#### **In Metropolitana**

Prendere la metropolitana linea A direzione Anagnina e scendere alla fermata di Subaugusta. Procedere su via Orazio Pulvillo fino a Piazza Quinto Curzio. Girare a sinistra e prendere via dei Salesiani dopo circa 100m il Centro si troverà alla vostra destra.

#### **In Auto**

Dal G.R.A. uscire allo svincolo 21 verso Roma Centro-Tuscolano, prendere la via Tuscolana per circa 2km. Svoltare a destra per via Orazio Pulvillo, alla rotonda prendere la seconda uscita su piazza Quinto Curzio. Proseguire su via dei Salesiani dopo circa 100m il Centro si troverà alla vostra destra.

# 04 Notizie Utili

## ▪ **Orari CENTRO 7**

dal Lunedì al Sabato      09:00 -21:00

## **Prenotazioni**

Le prenotazioni sono necessarie per tutte le prestazioni e possono essere effettuate in sede negli orari di apertura dei centri e telefonicamente contattando il numero **T (+39) 06 87373**. È possibile effettuare una prenotazione anche via E-mail inviando la richiesta su **prenotazioni.nsl@affidea.it** o attraverso un Form sul sito **www.nslitalia.it**. La prenotazione verrà confermata telefonicamente dal personale di segreteria, previa verifica della disponibilità.

Nella richiesta di prenotazione occorre indicare la tipologia del servizio richiesto, il vostro nome, cognome, numero di telefono ed E-mail. Questo servizio Vi consente di prenotare una visita medica specialistica direttamente dal Vostro PC.

## **Ritiro referti**

La consegna dei referti è immediata.

Il ritiro dei referti avviene subito dopo l'esecuzione della prestazione.

La capillaroscopia potrà essere ritirata dopo 24h l'effettuazione dell'esame.

Il ritiro del referto per conto terzi necessita di delega compilata sull'apposito modulo e documenti di identità in visione.

Il referto si ritira negli orari di apertura del centro.

## **Informazioni e prenotazioni:**

- Telefono **(+39) 06 06 87373**
- **prenotazioni.nsl@affidea.it**
- **www.nslitalia.it**

## 4.1 Modalità di accesso alle prestazioni

Alle prestazioni possono accedere tutti i cittadini che richiedono visite mediche specialistiche da svolgersi in ambito ambulatoriale.

Le visite specialistiche non necessitano di prescrizione del medico di base o del medico specialista.

Inoltre, per qualsiasi prestazione si intenda svolgere, è necessario presentare all'atto dell'accettazione:

- **un valido documento di riconoscimento;**
- **la tessera sanitaria.**

È possibile effettuare pagamenti in contanti o tramite POS bancario e sono accettate tutte le principali carte di credito (tranne American Express).

Il listino applicato è presente nei locali accettazione.

## 4.2 Tempi di attesa

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi all'interno del Centro e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<b>PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</b>	da 5 A 10 minuti
<b>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ visite specialistiche ed ecografie consegna referti immediata;</li> <li>▪ la capillaroscopia si ritira dopo 24h</li> </ul>
<b>EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE</b>	da 2 a 10gg

## 4.3 Standards di qualità, impegni e programmi

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

La Direzione ha definito e documentato, attraverso il Piano delle Attività ed attraverso le procedure ed i protocolli 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, l'adeguatezza 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 per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici e affisso in bacheca per garantirne la visione agli utenti.



## 05 Standards di qualità generali

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni. Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, 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.

## 5.1 Standards 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.

Sono adottate inoltre, come da protocollo COVID in uso nella struttura, tutte le misure necessarie per il contenimento del contagio da COVID-19 con tutti i cartelli necessari per assicurare gli accessi, il distanziamento e l'utilizzo della mascherina e l'igiene delle mani.

### **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 REG. UE 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente è richiesto il consenso informato. Per fornire ragguagli immediati riguardanti le modalità e gli orari di accesso al Centro - sia per l'erogazione delle prestazioni che per il ritiro dei referti - la struttura mette a disposizione degli utenti l'Opuscolo informativo, riportante, tra l'altro, tutti i riferimenti utili per richiesta d'informazioni e prenotazioni, anche telefoniche.

### **Tempo di risposta al reclamo**

La struttura, essendosi dotato di schede per il reclamo per la rilevazione della soddisfazione degli utenti, prende in carico tutti i suggerimenti per il miglioramento del proprio servizio e riporta gli eventuali reclami in un apposito registro, prevedendo azioni preventive e correttive, atte a risolvere la non conformità rilevata. In caso di reclamo, La struttura provvede a rispondere entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

## 5.2 Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

### **Rispetto della normativa della privacy**

La struttura, nello svolgimento delle proprie attività, garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del REG. UE 2016/679.

**Accesso organizzazioni di volontariato**

La struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e di servizi sociali anche se al momento non presenti.

**5.3 Standards per le relazioni col personale****Riconoscibilità degli operatori**

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

**5.4 Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria****Consenso informato ed informazioni mediche**

Il paziente, all'atto dell'accettazione, è chiamato a compilare un modulo per il consenso informato, nel caso in cui la prestazione che si appresta a ricevere possa provocare possibili rischi per la salute. In qualunque momento l'utente può richiedere un colloquio con uno dei Medici Responsabili della struttura, per ricevere ulteriori informazioni riguardanti il proprio stato di salute o per un consulto personalizzato, facendone richiesta in accettazione.

**Continuità delle cure**

In concomitanza con la consegna del referto il Medico della struttura fornisce indicazioni circa la necessità di proseguire le indagini diagnostiche o l'iter terapeutico, allo scopo di fornire al paziente un'assistenza a 360°.

**5.5 Standards per la professionalità degli operatori****Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

La struttura garantisce che il personale in servizio sia in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

**Formazione continua degli operatori**

La struttura assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori, predisponendo un piano formativo annuale, e vigila che i collaboratori

Medici e Infermieri raggiungano il numero di crediti ECM obbligatori.

## **5.6 Comfort e pulizia delle strutture**

### **Comfort**

La struttura è dotata di spazi accoglienti e comodi per le sale di attesa, di servizi igienici adeguati, di accessi facilitati per i disabili.

### **Igiene degli ambienti**

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

## 06 Standards di qualità specifici

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

Le prestazioni erogate dal Centro necessitano di prenotazione come indicato nelle Notizie utili e nell'Opuscolo informativo. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente.

### **Valutazione dell'appropriatezza dell'esame**

Un piano per la riduzione dei tempi di attesa non può prescindere da una accurata analisi di quali siano le prestazioni realmente necessarie e quale sia il loro più efficace utilizzo. È pertanto necessario intensificare a tutti i livelli lo sforzo teso a garantire l'adozione degli strumenti utili a migliorare l'appropriatezza delle richieste diagnostiche e terapeutiche.

### **Informazione alle utenti in età fertile**

All'atto dell'accettazione, alle utenti in età fertile è fatto presente che alcune prestazioni possono essere dannose per la salute di un eventuale feto. A tale scopo sarà loro richiesta una dichiarazione autocertificata, nella quale esse affermino di non essere in stato di gravidanza al momento dell'esecuzione dell'indagine diagnostica.

### **Assistenza sanitaria**

Per l'intero orario di apertura della struttura viene garantita dal personale medico un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

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

È 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 subito dopo l'esecuzione dell'esame.

### **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 10 giorni dalla data della richiesta scritta.

### **Pulizia sale diagnostiche, servizi**

La pulizia di sale diagnostiche e sale visita viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata. Per tutto il periodo emergenziale causato dal COVID-19 il Centro assicura tutte le sanificazioni come da normativa vigente.

### **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 nella struttura 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.

# Meccanismi di partecipazione, tutela e verifica

## 7.1 Meccanismi di verifica e tutela

La Direzione della struttura 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 obietti 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 della struttura
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti

La struttura 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/paziente 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 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, la struttura 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.

La struttura 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 s'impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

## 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 e di indirizzo della struttura;
- 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.

La Carta dei Servizi viene messa a disposizione degli utenti negli spazi di attesa

La carta dei servizi è disponibile per gli operatori sulla rete in area condivisa.

Cronologia di revisione





**NSL ITALIA DON BOSCO S.r.l.**

Sede Legale ed Amministrativa: Via Cola di Rienzo 212 – 00192 Roma

**Sede operativa**

Centro 7: Via dei salesiani 39 – Roma – T. (+39) 06 87373  
info.nsl@affidea.it

Direttore Sanitario:

**Dott. Daniela Tagliente**

**[www.nslitalia.it](http://www.nslitalia.it) | [affidea.it](http://affidea.it)**