

EIDOS
DIAGNOSTICA
MEDICA

EIDOS DIAGNOSTICA PER IMMAGINI S.R.L.

P. IVA E C.F. 03517411009

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
DCA n. U00400 del 04/04/2012

CARTA DEI SERVIZI

Rev.10 del 03.09.2026

EIDOS DIAGNOSTICA MEDICA	**EIDOS Diagnostica per Immagini S.r.L.** COMUNE DI GUIDONIA (RM) Viale Roma 52/60 Cap. 00012

Redatto in collaborazione con

GRUPPOECOSAFETY	**Gruppo Ecosafety S.r.l.** Gruppo ECOSafety Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 www.gruppoecosafety.it

Rev.	Motivazione	Data
08	Revisione totale	20.10.2022
09	Revisione parziale	10.01.2024
10	Revizione parziale	03.09/2026

Timbro e Firma Legale Rappresentante Dott.ssa Laura Sunzini

Eidos Diagnostica per Immagini Srl

.....

Firma Direttore Tecnico

.....

Il presente documento contiene informazioni e dati del Centro diagnostico EIDOS Srl Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale.

INDICE

1. PREFAZIONE 4
2. DESCRIZIONE DELLO STUDIO 6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 7
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA 9
5. LE PRESTAZIONI OFFERTE 13
6. IL PERSONALE DELL'ISTITUTO EIDOS S.R.L. 14
7. STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO 15
8. IMPEGNI E PROGRAMMI 15

1. *PREFAZIONE*

Nell'accoglierLa le presentiamo la nostra Carta dei Servizi Sanitari. Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra Struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e le fornirà tutte le informazioni utili per accedervi.

La invitiamo a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di intenti che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dall'Istituto *Eidos S.r.l.* nei confronti dei Pazienti, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari offerti.

È stata redatta con la collaborazione del personale.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività della **Eidos**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare della Eidos un riferimento nel territorio cittadino, per l'offerta dei servizi assistenziali e diagnostica di medicina laboratoristica.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni professionali;
- migliorare lo standard di erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

L'Istituto **Eidos**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una corretta pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le linee guida nazionali, adottando procedure operative standard validate
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato

7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo continuo sulle procedure, che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare la qualità delle prestazioni percepibili dai Pazienti e dei loro familiari/ caregiver

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento, previsti dalla normativa.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno con il miglioramento continuo, attraverso azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani specifici con obiettivi concreti e raggiungibili, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

Eidos srl è impegnato in un'azione di miglioramento continuo della qualità dell'attività diagnostica offerta ai Pazienti che ad esso si rivolgono.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Chi siamo – Dati identificativi e responsabilità

L'Istituto Eidos Diagnostica per Immagini S.r.l. ha sede a Guidonia in viale Roma 52/60, 00012 e nasce nel 1996 ad opera del Prof. Moscini Pier Luigi. Attualmente il Legale Rappresentante della Struttura è la Dott.ssa Laura Sunzini.

L'Amministratore dell'Istituto è responsabile delle seguenti mansioni: determina i monitoraggi e le misurazioni di processo; è centro e determinazione delle strategie e politiche commerciali, determina i rapporti con i fornitori, stabilisce il budget di investimento, supervisiona gli affari

generali e finanziari, definisce i requisiti del servizio offerto. Sovrintende e gestisce l'area Amministrazione/Segreteria.
Gestisce rapporti con gli Enti.

Il Direttore Tecnico dell'Istituto è il Prof. Moscini Pier Luigi, al quale è affidato il controllo e la vigilanza sulla struttura del Settore di Diagnostica Medica.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Storia e Mission dell'Istituto Eidos S.r.l.

L'Istituto offre un servizio destinato alla diagnostica medica e si ispira ai seguenti principi:

- **Uguaglianza:** la Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche. A partire dal 01/04/2010 è in uso presso la Struttura la Carta dei Diritti del Paziente per garantire i principi di uguaglianza espressi.
- **Imparzialità:** la Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni; l'Istituto adotta le misure necessarie per evitare eventuali disagi. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio.
- **Partecipazione:** gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto.
- **Efficienza ed efficacia:** i servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti dell'Istituto.

La struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

4. *INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI*

L'Istituto Eidos è autorizzato per la Diagnostica per Immagini:

- Risonanza magnetica nucleare
- Radio-diagnostica digitale e tradizionale;
- Ecotomografia digitale e color doppler;
- Tomografia computerizzata spirale multistrato.

Ed è accreditato per le branche di Diagnostica Medica relativamente alla **Risonanza Magnetica Nucleare.**

La Struttura è costituita da numerosi ambienti: si articola su 3 piani, dal piano terra al piano secondo.

L'ingresso al piano terreno apre su una sala d'attesa con annessa reception, 2 stazioni per la risonanza magnetica nucleare, 2 sale controllo, una sala primo soccorso.

Al piano primo esiste una sala d' attesa, 2 postazioni call-center, 1 stazione per risonanza magnetica nucleare, 2 sale controllo, 1 ambiente TAC (tomografia multistrato), 2 ambienti per la radiologia, tradizionale e digitale, 1 ambiente Ecografia (ecografo digitale), 1 sala per la Mammografia, 1 stanza di direzione tecnica, 1 stanza adibita ad archivio.

Al piano secondo sono presenti 2 sale di refertazione, 2 postazioni di lavoro per il personale di segreteria, una sala riunioni, un ufficio direzionale, 1 stanza adibita ad archivio.

L'Istituto Eidos S.r.l., inoltre, soddisfa i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, così come si evince dall'allegato elenco e persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo sull'efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature in funzione della struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richiedano.

Sono soddisfatti altresì i requisiti gestionali individuati dal D.P.R., essendo garantiti la presenza delle professionalità ex L. 405/75.

5. *LE PRESTAZIONI OFFERTE*

Politica di qualità ed obiettivi

Il sistema di gestione per la qualità dell'Istituto Eidos Diagnostica per Immagini S.r.l., riguarda le attività di erogazione dei seguenti servizi:

- Diagnostica per Immagini: RMN – TC – ETG – RX - MAMMOGRAFIE

Gli obiettivi del sistema sono:

- ✓ Dimostrare ai pazienti la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le loro esigenze e i requisiti cogenti per leggi e regolamenti applicabili;
- ✓ Aumentare la soddisfazione dei pazienti con un efficace applicazione delle procedure del sistema e con l'attuazione di processi di miglioramento continuo.

Il sistema di gestione dell'Istituto Eidos S.r.l. è concepito per migliorare con continuità le prestazioni dell'organizzazione tenendo conto delle esigenze delle parti interessate:

- Pazienti
- Proprietari e dipendenti;
- Fornitori

L'Istituto Eidos S.r.l. analizza costantemente la necessità di risorse al fine di garantire un funzionamento pieno ed efficace del sistema di gestione per la qualità e la soddisfazione del paziente.

L'analisi del servizio e le conseguenti azioni migliorative o correttive sono attività quotidiane attuate dalla Direzione e da tutti i dipendenti dell'azienda che trovano formalizzazione in piani, azioni correttive e preventive, riesami della direzione e investimenti.

L'ambiente di lavoro è tale da garantire la piena conformità dei servizi erogati e il rispetto della legislazione applicabile all'azienda, ai suoi processi e servizi (Elenco Documenti esterni).

In particolare, è garantito il pieno rispetto dei requisiti di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (D.lgs 81/08).

I fornitori sono valutati, scelti e sorvegliati in base alla loro capacità di fornire prodotti e servizi adeguati a soddisfare le esigenze dell'Istituto e dei suoi pazienti.

La Politica per la Qualità sarà riesaminata annualmente, nel caso in cui le caratteristiche dell'organizzazione si modifichino o eventi legati alla soddisfazione dei pazienti o alle prestazioni dell'azienda lo richiedano.

La Politica per la Qualità è illustrata a tutti i membri dell'organizzazione mediante affissione nei locali dell'azienda.

È il documento base, coerente con le strategie dell'organizzazione, per la definizione e il riesame degli obiettivi per la qualità.

Localizzazione

La sede operativa è sita in Guidonia Montecelio (RM), in viale Roma 52/60, 00012.

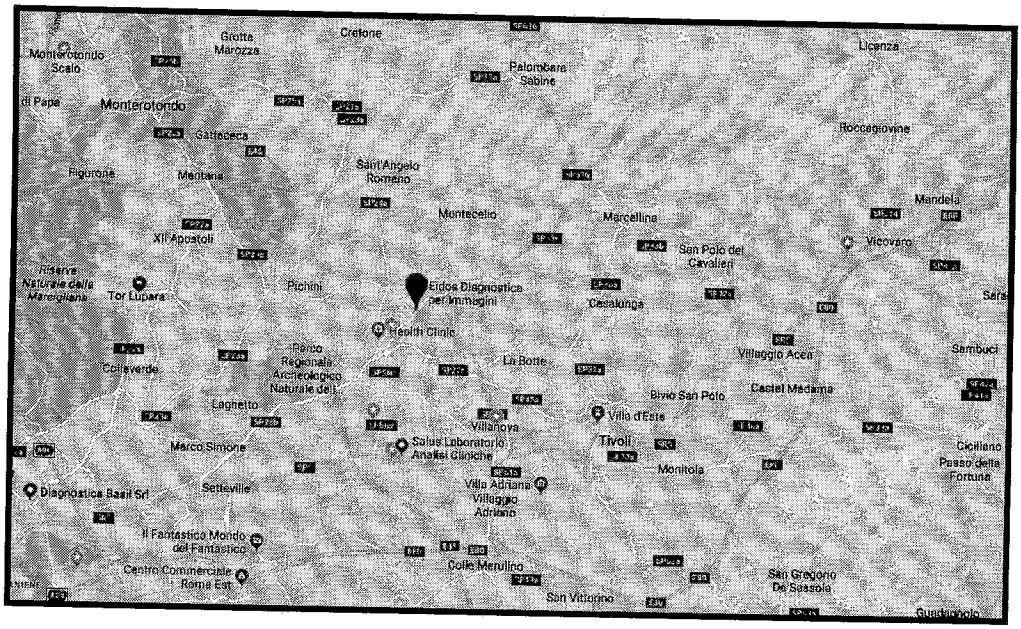
L'ingresso al pubblico è al piano terreno.

La sede è raggiungibile con il treno, la stazione ferroviaria è a 100 mt dall'ingresso dell'Istituto oppure, da Roma, è raggiungibile con metro e autobus (ATAC), la fermata più vicina dista circa 80 mt.

Dalla Stazione Metropolitana Anagnina prendere la linea METRO A (BATTISTINI) per 2 fermate. Scendere alla fermata Subaugusta, a piedi per 100 metri recarsi alla fermata CINECITTA' (MA). Prendere la linea 451 (PONTE MAMMOLO (MB)) per 16 fermate. Scendere alla fermata TOGLIATTI/STAZIONE FR2. A piedi per 100 metri, recarsi alla fermata Togliatti (FR2). Prendere la linea FR2 (Tivoli) per 6 fermate o FR2 (Arsoli). Scendere alla fermata Guidonia Montecelio - Sant'Angelo. A piedi per 250 metri sino all'arrivo.

Dalla Stazione Termini recarsi alla fermata Termini e prendere la linea METRO B (REBIBBIA) per 4 fermate, scendere alla fermata Tiburtina a piedi per 650 metri. Recarsi alla fermata Tiburtina (FS)

Prendere la linea FR2 (Tivoli) per 9 fermate o FR2 (Arsoli). Scendere alla fermata Guidonia Montecelio - Sant'Angelo a piedi per 250 metri fino all'arrivo Guidonia Montecelio viale Roma, 52/60



I nostri Servizi

L'Istituto Eidos S.r.l. offre le seguenti prestazioni:

DIAGNOSTICA MEDICA

- Risonanza magnetica nucleare come da convenzione A.S.L. Fascia F;
- Radio-diagnostica digitale e tradizionale;
- Ecotomografia digitale e color doppler;
- Tomografia computerizzata spirale multistrato.

Prenotazione e Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione dell'indagine.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per le prestazioni private è a disposizione presso l'accettazione il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati in qualsiasi momento durante gli orari di apertura esposti in bacheca e nelle modalità a mezzo bancomat, carta di credito o cassa. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Modalità di erogazione

Procedure per la presa in carico e la dimissione dell'utente

Le prestazioni richieste dagli utenti sono di tipo sanitario e la richiesta può essere inoltrata sia a livello formale che informale. A livello formale mediante presentazione della richiesta medica, a livello informale mediante richiesta diretta di informazioni, da parte del cittadino-utente.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento in base al tipo di esame e alla disponibilità.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

Processo di lavoro e dimissione dell'utente

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di uno o più operatore/i tecnico/i, in alcuni casi, in seguito ad una visita preliminare da parte di un medico specialista, e della realizzazione dell'esame richiesto. Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra gli operatori e il Direttore Tecnico.

L'Istituto è dotato di un sistema cartaceo ed informatico di gestione delle attività: i dati informatici e l'archivio cartaceo sono gestiti nel rispetto della norma sulla privacy che garantisce sempre il pieno rispetto della riservatezza dei cittadini, un monitoraggio costante sulla tipologia delle prestazioni erogate e sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti.

Orari di apertura e modalità di prenotazione

L'Istituto segue l'orario di apertura esposto in bacheca e comunque sotto riportato.

Gli utenti possono effettuare le prenotazioni:

- Recandosi di persona presso il call center dell'Istituto nell'orario di apertura dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00.
- Telefonando al numero 0774.530887 - un'email all'indirizzo: eidos.refertazione@gmail,.com o info@eidosinternational.it

Ritiro referti

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione della fattura o della delega della quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata, in tal caso la fattura o la delega dovranno portare in calce l'autorizzazione opportunamente firmata.

I pazienti debbono ritirare obbligatoriamente le indagini entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90) dal momento in cui vengono contattati per il ritiro, pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

La data di ritiro dei referti è specificata sulla delega consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità del test è variabile **dai 5 ai 25 giorni lavorativi.**

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, l'Istituto consente la consegna urgente delle immagini.

Report annuale

Annualmente l'Istituto Eidos S.r.l. si impegna ad effettuare:

a) un Piano di Miglioramento aziendale in cui il Direttore sottolinea i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti all' analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene sottoposto alla valutazione della Direzione che si riunisce per una valorizzazione delle attività dello stesso ed il monitoraggio dei risultati raggiunti;

b) la somministrazione periodica di un questionario di rilevazione della qualità percepita dagli utenti;

c) la stesura del proprio Bilancio.

I risultati e i dati emersi costituiscono i contenuti del verbale di Riesame della Direzione dell'Istituto Eidos Diagnostica per Immagini S.r.l.

6. IL PERSONALE DELL'ISTITUTO EIDOS S.R.L.

Gestione delle risorse umane

L'Istituto Eidos S.r.l. si avvale di personale altamente specializzato, quale:

- Tecnici di Radiologia e infermiere
- Medici Chirurghi / Medici Radiologi
- Responsabili Amministrazione/ Segreteria

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curricula pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili dell'Istituto.

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono settimanalmente alternati per rispondere all'esigenza dell'utenza in generale e al singolo operatore in particolare.

La scelta di tale metodo di lavoro permette all'Istituto maggiore flessibilità qualora sia l'operatore a doversi assentare.

Formazione e aggiornamento

La Direzione facilita anche a livello amministrativo la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, mediante una partecipazione degli operatori a convegni del Poliambulatorio, rivolti a una migliore conoscenza della disciplina sanitaria di riferimento.

Organizzazione interna:

Si fa' riferimento all'Organigramma funzionale esposto in bacheca (vedere All. 1)

7. STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO

L'Istituto Eidos S.r.L. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi stessi in precedenza enunciati. Inoltre, l'Istituto è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi e per dare visibilità esterna di questo ha deciso di dotarsi di un sistema di qualità interno anche se non certificato.

In particolare, nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi a:

- Informazione, accoglienza, cortesia
- Flessibilità, tempestività
- Affidabilità
- Trasparenza
- Tutela degli utenti

Tali standard riguardano sia la qualità formale che quella sostanziale.

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA		
AREA IN ESAME	**FATTORE DI QUALITÀ**	**STANDARD DI QUALITÀ**
Accesso	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
Abbattimento delle barriere architettoniche	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami.
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
Informazione corretta e chiara	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo

8. IMPEGNI E PROGRAMMI

Informazione – Accoglienza – Cortesia

Gli standard di qualità della struttura relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono costantemente tenuti sotto controllo mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei clienti i cui risultati sono resi disponibili al pubblico se richiesti.

Flessibilità – Tempestività

In ordine alla flessibilità l'orario di apertura al pubblico è stato reso il più ampio possibile per venire incontro alle esigenze degli utenti.

Nel corso dello stesso orario la struttura è disponibile a rispondere ad ogni richiesta di informazioni riguardanti il servizio.

Affidabilità

L'Istituto adotta un costante sistema di monitoraggio della propria qualità attraverso il controllo delle principali fasi del proprio processo operativo. Ciò avviene con l'attivazione di controlli interni/esterni per la qualità analitica.

Nello specifico, il controllo viene effettuato prima, durante ed alla fine di ogni esame. Prima dell'inizio dell'esame, un'attività di controllo è eseguita dall' Accettazione, al fine di verificarne la

sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente. Inoltre, il Direttore Tecnico effettua un'anamnesi del paziente al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari. Durante il processo, è compito degli operatori che trattano il paziente, verificare l'esatta esecuzione dell'indagine. Al termine dell'esame, la Direzione Tecnica procede ad un controllo dei risultati finali.

Trasparenza

L'Istituto garantisce la trasparenza, della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate. Su richiesta sottoscritta dell'interessato può essere rilasciata copia della scheda paziente.

Tutela degli utenti, attraverso:

- **Tutela della Privacy**

Ogni qualvolta gli utenti debbano eseguire un'indagine presso l'Istituto Eidos S.r.l., viene richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del RUE 2016/679. Le cartelle degli utenti vengono custodite sotto chiave ed i documenti elettronici sono protetti da password.

- **Diritto alla Informazione, Valutazione del grado di soddisfacimento degli utenti, gestione dei reclami**

La presente Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti e del personale interno allo scopo di tutelarne il diritto alla informazione; viene distribuito inoltre un questionario di valutazione del grado di soddisfacimento degli utenti. I risultati di tali questionari sono tenuti dall'Istituto e trattati statisticamente con scadenza annuale.

Questi strumenti vengono adottati al fine di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi offerti.

Sempre nell'ottica della implementazione di un sistema qualità, possono essere presentati presso la Segreteria i reclami degli utenti formalizzati attraverso la compilazione del modulo reclami messo a disposizione in sala d'attesa ai quali l'Amministratore fornirà riscontro.