

**COMUNE DI GUIDONIA (RM)**

**Viale Roma 52/60**

**Cap. 00012**

**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**

***DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995***

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



**ECO PQM**

ECOSAFETY S.r.l.

Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma

Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248

[comunicazione@ecosafety.it](mailto:comunicazione@ecosafety.it) -

[www.gruppoecosafety.it](http://www.gruppoecosafety.it)

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

<b>Azienda</b>	EIDOS Diagnostica per Immagini S.r.L.
	Viale Roma 52/60
	00012 Guidonia (Rm)

Rev.	Motivazione	Data
00	Emissione	01/04/2010
01	Modifica personale in carica	14/02/2011
02	Modifica personale in carica	06/04/2011
03	Modifica personale in carica	30/08/2011
04	Modifica personale in carica	30/05/2016
05	Agg.to	07/12/2017
06	Agg.to RUE 2016/679	24/09/2018
07	Cambio LR	13/05/2020

**Timbro e Firma**

---

## INDICE

1.	PREFAZIONE .....	4
2.	DESCRIZIONE DELLO STUDIO .....	4
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
4.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	6
5.	LE PRESTAZIONI OFFERTE .....	7
6.	IL PERSONALE DELL'ISTITUTO EIDOS S.R.L. ....	11
7.	STANDARD DI QUALITA' SERVIZIO .....	12
8.	IMPEGNI E PROGRAMMI.....	13

## **1.    *PREFAZIONE***

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati dal Centro al fine di garantire sia ai pazienti che ai dipendenti/collaboratori il più elevato ed adeguato livello di erogazione e fruizione dei servizi sanitari.

Attraverso questo documento intendiamo fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisca dei servizi offerti dal nostro Istituto, una fotografia delle prestazioni erogate, degli strumenti e dei macchinari in uso, delle condizioni in cui si svolgono le attività sanitarie, dei meccanismi di partecipazione e degli standard di qualità di riferimento,

La Carta dei Servizi introduce nel modo sanitario, in base al DPCM 19/05/95 che ne ha fissato per primo precisi indirizzi, il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Con la presente Carta l'Istituto Eidos Diagnostica per Immagini S.r.l., si impegna a fornire un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali di seguito indicati e a rendere il servizio sempre più rispondente alle esigenze degli utenti.

## **2.    *DESCRIZIONE DELLO STUDIO***

### **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. STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

L'Istituto Eidos è accreditato per le branche di Diagnostica Medica relativamente alla Risonanza Magnetica Nucleare ed 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.

E' 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.

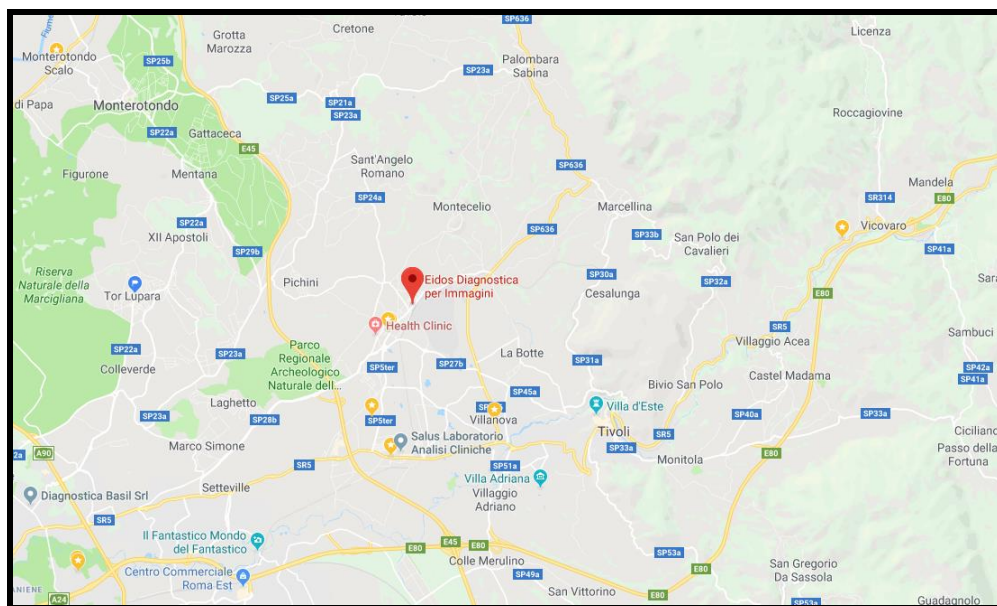
La sede è raggiungibile con il treno, la stazione ferroviaria è a 100 mt dall'ingresso dell'Istituto oppure, da Roma, è raggiungibile con metro e autobus (ATAC), la fermata più vicina dista circa 80 mt.

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 - oppure mandando un fax al numero 0774.346780 o un'email all'indirizzo: [idos.callcenter@libero.it](mailto:idos.callcenter@libero.it) o [info@idosinternational.it](mailto:info@idosinternational.it)

### **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.

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