

Ggr Radiologica vita

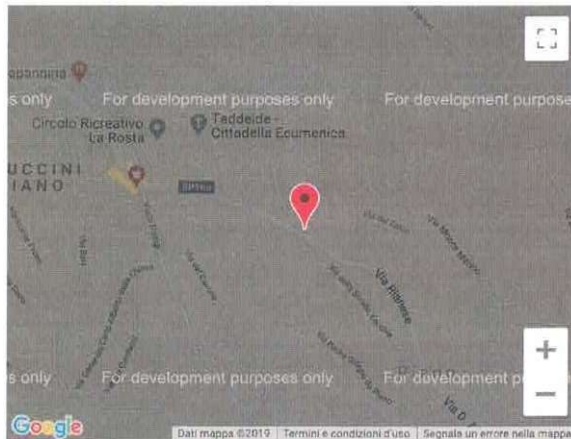


Carta dei Servizi

Roma 14 gennaio 2019

Legale Rappresentante *Roberta Gori*

1.0 UBICAZIONE



Via della Strada Vecchia, 2, Riano, RM

2.0 INTRODUZIONE

2.3 Le origini

La G.G.R Radiologica Vita S.r.l. è attiva dal 1981, e accreditata provvisoriamente dalla Regione Lazio, dedicandosi all'erogazione di servizi relativi alla **diagnostica per immagini ed alla fisiochinesiterapia**. 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.

Le sezioni di diagnostica per immagini e fisiochinesiterapia hanno adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN 150 9001/2015 al fine di garantire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale e l'accreditamento istituzionale.

PRINCIPI FONDAMENTALI:

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "Libera Scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

Partecipazione

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2.4 Cosa offre

Il servizio offerto è legato all'attività di diagnostica per immagini ed in particolare servizio di radiologia.

- Risonanza Magnetica Aperta
- Radiologia Tradizionale
- Ecografie internistiche, urologiche, ostetriche, ginecologiche ed ecocolordoppler
- MOC DEXA Total Body (Mineralometria Ossea Computerizzata)
- Fisioterapia

3 La struttura

L'ambulatorio è sita nel centro di Riano comune di Roma, nelle sue vicinanze si trovano delle attività commerciali, la residenza è pertanto pienamente inserita nella vita attiva cittadina in modo da favorire la continuità dei rapporti familiari e sociali.

La struttura si sviluppa su 2 piani:

- **piano seminterrato:** palestra, e sale mediche;
- **piano terra:** ingresso, accoglienza, uffici amministrativi, servizio igienico per il pubblico, servizio igienico per disabili, servizio sociale, sala polivalente, servizio di diagnostica radiologica,;

La struttura risponde a quanto previsto dalle normative nazionali ed europee sulla sicurezza degli impianti, degli ambienti di vita e lavoro, sull'igiene e sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

3.2 Il Responsabile della struttura

Il responsabile del laboratorio è il Legale Rappresentante p.t. Roberta Gori

3.3 Sede della struttura e recapiti

La sede è Via della strada vecchia - Riano (Rm).

PER RADIOLOGIA
Tel. 06 9034977

PER FISIOTERAPIA
Tel. 06 9035175

E-mail grradiologicavita@gmail.com

3.4 Orario della segreteria

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

6.0 PROCEDURE ACCETTAZIONE

6.1 Come si accede

Nella nostra struttura si accede su richiesta effettuata alla segreteria tramite telefono o recandosi direttamente in struttura con la prescrizione medica. Verificata la fattibilità dell'operazione viene rilasciato un appuntamento per l'effettuazione della radiologia.

Ove sia presente disponibilità viene fissato l'incontro e consegnato al paziente un promemoria.

6.2 Accoglienza

Al momento dell'ingresso verranno svolte le operazioni relative all'accettazione e l'utente verrà indirizzato al reparto di radiologia o ai locali per l'erogazione di servizi di fisioterapia.

Al momento della prima registrazione verranno richiesti i consensi al trattamento dei dati e i dati generici per la registrazione dell'utente.

6.3 Documenti da consegnare al momento dell'accettazione

Al momento dell'accettazione l'utente dovrà consegnare:

- documento di identità
- tessera sanitaria rilasciata dall'ASL di appartenenza ed eventuale esenzione
- tessera sanitaria rilasciata dall'agenzia delle entrate
- prescrizione medica
- eventuale documentazione clinica relativa anche a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere

6.4 Ritiro dei referti

I referti potranno essere ritirati presso la segreteria presentando il modulo ritiro referti accompagnato da un documento di riconoscimento

I tempi per il rilascio del referto sono generalmente di 24/48h.

7.0 TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei suoi dati personali e sensibili secondo i termini di legge.

Tutte le informazioni sanitarie e cliniche dell'utente sono di competenza esclusiva del responsabile sanitario.

8.0 RECLMI

La struttura assicura la funzione di tutela verso l'utente anche attraverso la possibilità di quest'ultimo di presentare reclami per inefficienza e/o disservizi della struttura.

I reclami possono essere presentati attraverso la compilazione di appositi modelli in dotazione presso l'accettazione e riposti in un apposito contenitore presente sempre in accettazione. L'ufficio competente accoglie e valuta i reclami e nel termine di 30 giorni provvede alla risposta.

9.0 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Per garantire un servizio sempre più vicino alle esigenze ed alle aspettative dei propri utenti con particolare attenzione:

- all'organizzazione
- all'ospitalità e confort
- all'assistenza sanitaria

viene misurata la soddisfazione dei propri utenti attraverso la compilazione anonima di questionari Customer Care.

I risultati ottenuti sono disponibili per la consultazione.

15.0 INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

All'interno della struttura sono previsti:

- la riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino di identificazione e divise differenziate;
- la comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico dal parte del fisioterapista;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- la sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature curata dal servizio di prevenzione e protezione.

DISTRIBUZIONE E VALIDITÀ

La presente copia viene distribuita agli Ospiti ed a tutti coloro che ne facciano richiesta al fine di conoscere la Struttura. Sarà cura del Responsabile aggiornare gli Ospiti e le parti interessate su eventuali modifiche e data di entrata in vigore delle stesse.

Il presente documento viene aggiornato con cadenza almeno annuale.