

CARTA DEI SERVIZI

Auxologico

**AMBULATORIO POLISPECIALISTICO
CON PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE
FUNZIONALE E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
CON SERVIZIO ECOGRAFICO**

P. IVA 15939381008
via di Vallelunga, 10 – 00166 Roma (RM)

In collaborazione con:

**Gruppo Ecosafety S.r.l.**

Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente

Via di Tor Vergata, 434 – 00133 Roma
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.gruppoecosafety.it

Titolare del Documento

**Auxologico Roma Srl Società Benefit**

Sede legale: via Sardegna, 50 - 00187 Roma (RM)
Sede operativa: via di Vallelunga, 10 – 00166 Roma (RM)
P.IVA e C. F: 15939381008
Telefono: 06.61521965
PEC: auxologicoromasrl.societabenefit@pec.it

Rev.	Modifiche	Data
0	1ª emissione	13.11.2023
1	1ª emissione	21.03.2025

Timbro e Firma

Legale Rappresentante

Timbro e Firma

Direzione Sanitaria

*Il presente documento contiene informazioni e dati del Poliambulatorio.*



PREMESSA	4
SEZIONE PRIMA Presentazione della Struttura e i Principi fondamentali	6
La Struttura.....	7
L'Organizzazione.....	8
Principi fondamentali e i diritti dei Pazienti	10
Obiettivi	12
Vision e Mission	12
SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e i servizi erogati.....	14
Tipologia di prestazioni erogate	15
Modalità di Prenotazione	16
Presa in Carico del Paziente	16
SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi.....	17
SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica.....	17

PREMESSA

Gentile Utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente e la Struttura Ambulatoriale, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività e i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Poliambulatorio specialistico con annesso Presidio di Riabilitazione integrato per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Auxologico Roma attraverso la Carta dei Servizi desidera rispondere alle Raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché, dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio", con l'obiettivo di offrire al Paziente un'offerta assistenziale sanitaria valida ed efficace garantendo, al contempo, il rispetto di precisi impegni dell'organizzazione in termini di qualità e quantità delle prestazioni erogate.

L'attenzione alla Cura del Paziente è un aspetto prioritario nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali di questo Poliambulatorio e, in un'ottica di miglioramento continuo, si è consapevoli che, nel tempo, potranno essere apportare ulteriori modifiche e sviluppi all'offerta sanitaria e all'organizzazione, grazie e soprattutto alla partecipazione e al contributo della propria utenza.

Questa Carta dei Servizi, infatti, sarà periodicamente aggiornata anche alla luce dei suggerimenti, delle proposte, delle critiche e delle integrazioni che potranno essere presentate in qualunque momento alla Direzione.



A tal fine, La invitiamo a compilare, se preferisce anche in modo anonimo, il questionario sul “Grado di soddisfazione dell’Utente” che avrà a disposizione nella Sala di attesa. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni in merito ai Servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più puntuale e celere possibile, alle Sue richieste.

Inoltre, per segnalarci disservizi e/o reclami potrà rivolgersi anche al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della presente Carta dei Servizi sarà trasmessa anche all’Associazioni più rappresentative del territorio garanti della tutela degli interessi e della salute dei cittadini.

Cordialmente

La Direzione

SEZIONE PRIMA Presentazione della Struttura e i Principi fondamentali

Auxologico Roma richiede l'autorizzazione sanitaria all'apertura di una Struttura ambulatoriale multispecialistica, comprensiva di un Presidio di Riabilitazione privato nel 2023.

La sede operativa è ubicata in via di Vallelunga, 10 – 00166 Roma (RM), nel quartiere di Montespaccato.

Il Poliambulatorio e gli annessi Presidi riabilitativo e diagnostico, a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo, sono stati concepiti per offrire standard di qualità nell'erogazione dei servizi attivati, compresa l'affidabilità e la modernità delle strumentazioni e delle apparecchiature medicali.

La Direzione ha adottato un sistema operativo conforme ai requisiti di legge previsti per le strutture sanitarie ambulatoriali e applica, in maniera rigorosa, le disposizioni previste dalla vigente normativa relativamente al corretto funzionamento delle attività presenti presso il Centro.

La Struttura

La struttura si trova al piano -1 di un edificio adiacente a un altro Presidio sanitario e socio-sanitario e si compone di sala di attesa con desk accettazione e archivio, tre studi medici, una sala RX con locale refertazione, una sala ecografie, tre stanze/box di fisioterapia, un locale per attività dinamiche individuali, spogliatoio personale e servizi igienici per utenti, disabili e dipendenti..

All'interno della struttura non sono presenti barriere architettoniche: l'accesso è agevolato da una piattaforma mobile per disabili.

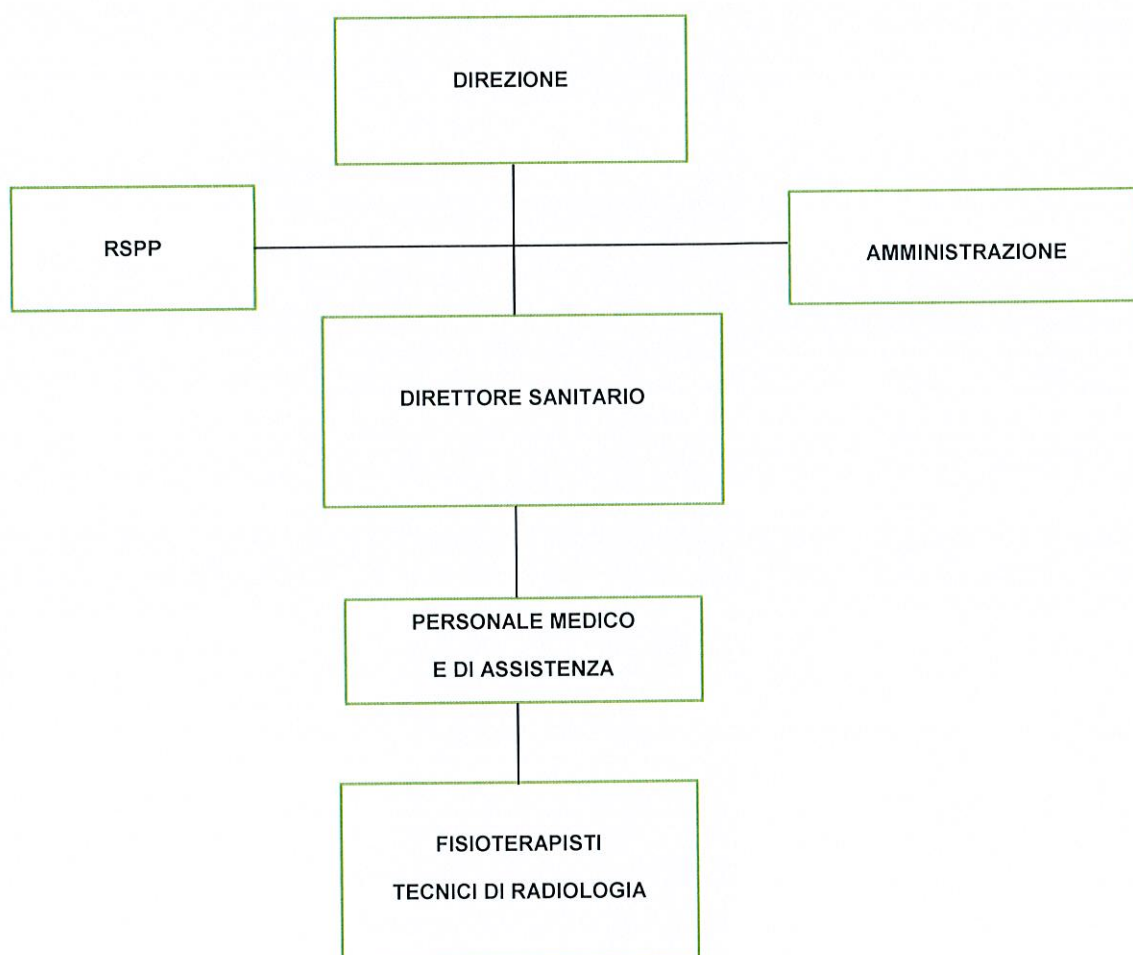
Il Presidio soddisfa, inoltre, i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, l'applicazione della Legge n. 81/2008 e ss. mm. e ii., l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort degli ambienti.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento e di adattamento a tutte le più moderne tecnologie, nonché, di controllo dell'efficienza delle stesse attraverso le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti nella Struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove strumentazioni tecnologicamente più avanzate lo richieda.

L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata¹:



¹Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato "Dotazione organica".

**La Direzione**

Compiti della Direzione sono quelli di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali; determinare gli obiettivi e i requisiti delle offerte; stabilire il budget di investimento; supervisionare gli affari generali e finanziari; definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire le area di Amministrazione e di Segreteria.

È preposta, inoltre, alla gestione dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale**.

Il Direttore Sanitario è la Dr.^{ssa} Giorgia Leone alla quale è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e sulle nuove tecnologie eventualmente da implementare nell'ambito delle attività sanitarie e, infine, sovrintende alla ricerca di personale medico e di assistenza qualificato.

Il **Personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidate loro, nel rispetto dei protocolli e delle linee guida EBM e delle schede tecniche, al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre a un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo elevato, in linea con le disposizioni di legge e gli standard di qualità prefissati.

Principi fondamentali e i diritti dei Pazienti

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dall'Accettazione, dal Direttore Sanitario e dai medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.



Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

Il Rappresentante Legale del **Presidio** si è impegnato ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**”, di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita: ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, etc.).

Diritto di cura ed assistenza: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa: ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione: a ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione: ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione: ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica: ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione: ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

L'organizzazione assicura:

Il Diritto all'informazione-Consenso Informato: Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo “Consenso informato”.

Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici.

Il Diritto Alla Riservatezza: In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dal Regolamento Europeo 2016/679. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante l'erogazione di servizi di prestazioni specialistiche secondo i migliori standard di qualità ottenibili.

Tali obiettivi vengono monitorati con specifici indicatori attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale) e con il supporto e la partecipazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale/dipendente del Poliambulatorio specialistico.

Vision e Mission

La Visione

La strategia è di rendere il Poliambulatorio specialistico un punto di riferimento per il quartiere di Montespaccato (Roma) per l'offerta di servizi di prestazioni sanitarie con particolare riferimento all'ambito riabilitativo, ortopedico e internistico-geriatrico.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- reinvestire periodicamente nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecnico-sanitarie
- soddisfare tutte le richieste e le aspettative del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, anche in ottica prospettica
- eccellere nell'erogazione dei servizi.

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

**Prestazioni di servizio all'Utente**

Assicurare gli standard previsti dalla Carta dei Servizi e migliorare costantemente la qualità percepita dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovare periodicamente la strumentazione e le apparecchiature in uso per un miglioramento continuo delle prestazioni, in armonia con i principi dell'HTA.

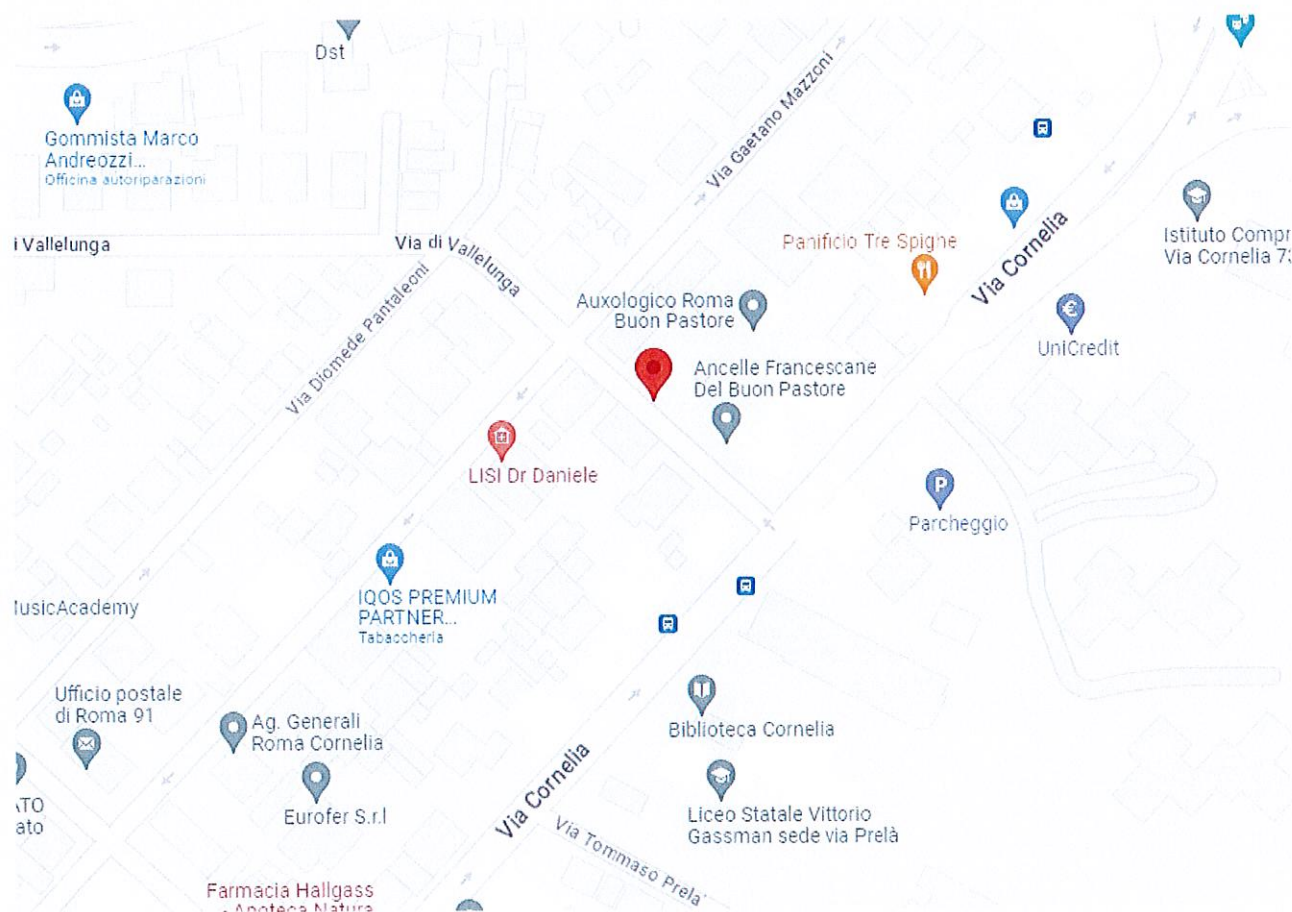
Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Ottenere l'autorizzazione sanitaria all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione profonde il massimo impegno per il miglioramento continuo clinico-organizzativo dei Servizi offerti attraverso piani e azioni finalizzate all'aggiornamento dei servizi, dei processi e delle prestazioni attraverso il raggiungimento di obiettivi oggettivi e misurabili che la struttura individua ogni anno in occasione del Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA Informazioni sulla struttura e i servizi erogati**Dove siamo e come raggiungerci****Come Raggiungerci**

Il presidio è ubicato in Via Vallelunga,10 Roma – nel quartiere di Montespaccato (Roma)

In automobile

Il Presidio è comodamente raggiungibile con mezzi propri, dista a pochi metri dalla via di Boccea ed è vicina all'uscita 1 bis del Grande Raccordo Anulare (uscita "Montespaccato").

Mezzi Pubblici

Il presidio è facilmente raggiungibile con il servizio urbano, nello specifico:

- ❖ **metro:** linea A fermata "Mattia Battistini"
- ❖ **autobus:** linea nn. 980 – 981 -983 -985 -906 – 904 – 146.

Tipologia di prestazioni erogate

Orari segreteria e prestazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 20:00 (orario continuato) - sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00, domenica chiuso.

IL PRESIDIO EROGA VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE NELLE SEGUENTI SPECIALITÀ:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Malattie endocrine del ricambio e della nutrizione
- Geriatria
- Medicina interna
- Neurologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Infiltrazioni
- Ostetricia e Ginecologia
- Psichiatria
- Urologia
- Dermatologia
- Gastroenterologia
- Pneumatologia
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzionale
- Terapia Fisica e Strumentale (laserterapia, elettroterapia - TENS/ ionoforesi/ elettrostimolazione -, diatermia, ultrasuonoterapia, onde d'urto, magnetoterapia, etc.)
- Esercizi propriocettivi
- Riabilitazione neuro-motoria funzionale
- Riabilitazione post-operatoria
- Rieducazione posturale individuale
- Terapia manuale (rieducazione motoria – mobilizzazioni – massoterapia, etc.)
- Altre attività fisioterapiche.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano, nel dettaglio, i servizi e gli esami erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Poliambulatorio.

Nel corso del 2025 è stata richiesta l'autorizzazione per la Diagnostica per Immagini, relativamente alla M.O.C. con erogazione di Ecografie.

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria, per effettuarla è possibile recarsi presso la Struttura, telefonare o effettuare la prenotazione on line sul sito internet o applicazione dedicata.

In base alla disponibilità dei professionisti ed alle esigenze dell'utenza si procederà a prenotare la visita medica, attraverso il gestionale in uso.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi e alle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, è necessario che il Paziente si presenti in Struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità e Codice Fiscale.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in Accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del Desk Accettazione fornirà ogni informazione necessaria al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue richieste ed esigenze (per esempio, modalità di preparazione per il trattamento di un esame).

Presa in Carico del Paziente

In fase di accettazione si verificherà l'identità del Paziente mediante documento di riconoscimento e saranno inseriti i suoi dati nel Sistema informativo.

Il Paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679, circa il trattamento e la tutela dei dati sanitari e sensibili.

L'Accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative in materia di privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del Medico Specialista e/o dell'infermiere.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato in fase di accettazione al desk amministrativo.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: contanti, bancomat/carta di credito e assegno.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni informazione e chiarimento a riguardo.

SEZIONE TERZA Standard di qualità, impegni e programmi**Fattori e standard di qualità**

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni fornite al Paziente dal medico sulla prestazione eseguita.

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico indicatore/obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sulla prestazione.

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Tempo di attesa per l'erogazione delle prestazioni	Max. 15 minuti

Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.



I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità negli orari di apertura della Struttura, compilando l'apposito modulo.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

CONTATTI:

Tribunale dei diritti del Malato (TDM) - Cittadinanzattiva Onlus

Via Imera 2 - 00183 Roma

Tel 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

mail@cittadinanzattiva.it

pec: cittadinanzattiva@pec.it

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato della conformità agli standard

La Direzione del Poliambulatorio garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto sia dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*).

La Direzione del Poliambulatorio esegue periodicamente indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini e osservazioni dirette.