



Rx.C.A. s.r.l.

Carta dei servizi

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 1 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	--

SOMMARIO

Premessa	3
Presentazione e storia aziendale	4
La Missione	5
Principi Fondamentali	6
Dati aziendali	7
Introduzione del Direttore Sanitario	8
Certificazioni Sistema Qualità	10
Politica	11
Competenze	13
Responsabili	14
Srumenti di Laboratorio	15
Orario Delle Attività Informazioni - Prenotazioni	16
Accoglienza	17
Relazioni con il Pubblico	18
Convenzioni	19
Tabella di Partecipazione alla Spesa Sanitaria	20
Criteri di Esenzione	20
Prelievi a domicilio	21
Servizio Segnalazione Reclami	21
Norme per la corretta preparazione agli esami di Laboratorio	22
Esami in service	24
Organi di tutela del paziente	24
Trattamento clinico	25
Medicina Specialistica Diagnostica Ecografica	26
Diagnostica Strumentale di interesse Internistico	27
Diagnostica Strumentale di interesse Cardiologico	27
Diagnostica Strumentale di interesse Ginecologico e Ostetrico	28
Diagnostica Strumentale di interesse Angiologico Chirurgia Vascolare	28
Diagnostica Strumentale di Interesse Urologico	28
Visite Specialistiche	29
Medicina del Lavoro	30
Normative di riferimento	32
Accesso delle organizzazioni di volontariato e del servizio sociale	33

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 2 di 36</i>

Premessa

La Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella G.U. del 22 febbraio 1994 n. 43, dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei Servizi Pubblici al fine di migliorare il grado di soddisfazione del cittadino utente.

I rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini devono essere regolati secondo i "Principi Fondamentali" di Eguaglianza – Imparzialità e Rispetto – Diritto di Scelta - Efficacia ed Efficienza – Continuità – Partecipazione.

A seguito di questa Direttiva, tutti gli Enti erogatori di Servizi Pubblici, anche gli Enti che erogano Servizi Sanitari in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, devono adottare e garantire la Qualità del Servizio tramite l'applicazione della "Carta dei Servizi", nella quale l'Ente erogatore deve dichiarare i Servizi erogati e le modalità attraverso cui viene garantita la Qualità del Servizi stessi. La Carta dei Servizi costituisce dunque un utile strumento per il Cittadino-Utente che acquisisce in questo modo la possibilità di controllare che il Servizio ricevuto sia conforme a quanto dichiarato nella Carta.

La Rx.C.A. ha sviluppato in modo esauriente la propria "Carta dei Servizi" e si impegna a garantirne la divulgazione nonché l'applicazione di quanto in essa contenuto affinché questa diventi per tutti i Cittadini Utenti uno strumento partecipativo.

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 3 di 36</i>

Rx.C.A. s.r.l.

Centro di Diagnostica Specialistica Integrata

Il Nostro Centro di Diagnostica è nato nel 1976, grazie alla passione di una famiglia aperta ai bisogni di salute. Passione che è stata all'inizio della storia di Rx.C.A. e nel modo in cui si è concretata nel tempo fino a diventare un'impresa che ha dato assistenza forza e serenità ad una, cento, mille famiglie.

Attraverso gli anni, anche con il lavoro di decine di collaboratori, si è giunti alla realtà di oggi, che vede il nostro Centro proiettato nel futuro per essere al passo con il progresso, ma anche coerente con la visione cristiana dell'esistenza ed il rispetto della persona, onde umanizzare la tecnica e renderla coerente con i valori della fede della speranza.

Siamo convinti dello straordinario valore umano che ha ogni imprenditore e dell'apporto insostituibile - una vera e propria missione - che ciascuno di loro è chiamato a svolgere nella società. La storia di un'azienda non si esaurisce mai nella figura del suo fondatore per quanto ricca e originale sia la sua personalità, ma nel ruolo che l'azienda gioca fra i suoi dipendenti e nell'ambito più ampio della società in cui ricadono gli effetti della sua azione. Per tenere fede a questo profilo aziendale tutti gli operatori intendono onorare i seguenti impegni:

- perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento nel livello qualitativo dell'assistenza;
- garantire che la famiglia del paziente, in particolare modo se un bambino, riceva informazioni esaurienti sulla diagnosi, terapia e prognosi in termini accessibili e comprensibili;
- garantire che il paziente e la sua famiglia ed il piccolo paziente ed i suoi genitori vengano messi in grado di esercitare correttamente i loro diritti, partecipando in modo consapevole alle decisioni che riguardano l'assistenza erogata;
- esercitare la professione a tutti i livelli, rendendo testimonianza delle proprie convinzioni umane cristiane, con competenza, disponibilità e carità attenta per tutti i pazienti;
- costruire, grazie all'opera del Volontariato, rapporti di amicizia con la famiglia del paziente e del bambino, fornendo un valido supporto e momenti di relax.

In sintesi: tutta l'attività assistenziale, supportata dalla ricerca scientifica, prepara il continuo affinamento delle metodiche diagnostiche e delle terapie, per il raggiungimento di livelli sempre migliori di servizio in una logica di umanizzazione.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 4 di 36</i>

La Missione

Siamo in grado di svolgere un lavoro mirato, adattato alle esigenze specifiche di ciascuna persona o azienda in modo da consegnare alla scrittura ciò che vale la pena di ricordare.

Il prodotto finale è una memoria che arricchisce la storia della RxCA che si tramanda nelle generazioni.

Il Nostro scopo, nel rispetto dell'identità della nostra istituzione, è garantire un'assistenza di buona qualità, sicura, efficace e centrata sul paziente, tempestiva, efficiente ed equa; ci prefiggiamo di educare il personale ad essere sensibile e meglio ancora a saper anticipare la risposta all'esigenze dei pazienti specialmente se bambini cercando di creare un ambiente accogliente per coniugare missione ed operatività.

In questo Centro il personale sanitario ed amministrativo è a Vostra completa disposizione per qualsiasi problema, Vi fornirà le informazioni necessarie, ascolterà le Vostre domande e le Vostre osservazioni, cercherà di semplificare al massimo le procedure.

La collaborazione e la disponibilità che vi chiediamo sono essenziali per far funzionare al meglio i servizi e, quindi, per risolvere nel più breve tempo e nel modo più adeguato i Vostri problemi ed i problemi della Vostra famiglia.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 5 di 36</i>

Principi Fondamentali

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura Rx.C.A. si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

•EGUAGLIANZA:

i Servizi e le Prestazioni sono forniti secondo principi e regole fondati sulla eguaglianza, senza discriminazione di lingua – religione - età – sesso – status sociale - condizione di salute – opinione politica.

•IMPARZIALITA' E RISPETTO:

i comportamenti nei confronti di ogni Cittadino Utente si ispirano a criteri di giustizia e imparzialità; la Rx.C.A. si impegna ad assistere il Cliente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

•DIRITTO DI SCELTA:

Il Cittadino Utente è libero di scegliere di quale Struttura Sanitaria servirsi, tra quelle che erogano i Servizi di cui necessita.

•EFFICACIA ED EFFICIENZA:

i Servizi e le Prestazioni devono essere erogati mediante l'uso più appropriato delle risorse e secondo i più avanzati standard di Qualità, adottando tutte le misure necessarie per soddisfare tempestivamente i bisogni del Cittadino Utente.

•CONTINUITA':

l'erogazione delle Prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Ove per imprescindibile esigenza si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione di uno o più Servizi, saranno adottate idonee misure volte ad allevare il disagio del Cittadino Utente.

• PARTECIPAZIONE:

ogni Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, osservazioni, istanze e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 6 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	--

Rx.C.A. s.r.l.

Diagnostica e Medicina Specialistica

La Rx.C.A. è un Centro di Analisi Chimico-Cliniche, Medicina Specialistica, Diagnostica Ecografica, Medicina del Lavoro. Il Laboratorio di Analisi, sin dal 1976 opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, rapporto ulteriormente consolidato in forza del Decreto del Commissario ad Acta n. 371 del 07.08.2013: Provvedimento di Conferma dell'Autorizzazione all'Esercizio della Attività Sanitaria e di Accreditamento Istituzionale Definitivo.

Le Prestazioni delle sezioni di Medicina Specialistica, Diagnostica Ecografica ed Endoscopica, Medicina del Lavoro, ulteriormente confermato l'ampliamento funzionale con Decreto del Commissario ad Acta n. U00082 del 16.03.2016, sono effettuate in rapporto diretto, a carattere privato, con gli Utenti interessati.

La Rx.C.A. ha sede in Roma – Via Dei Glicini n. 93.



Prenotazioni ed informazioni :

Tel. 06-23238605 – 06-23238609 - Fax. 06-23238397

Amministrazione : Fax. 06-23230927

Relazioni con il Pubblico : Tel. 06-23238605 dalle 11,00 alle 13,00

@ ***Amministrazione:*** admin@rxca.it ***Medicina del Lavoro:*** medwork@rxca.it
Segreteria: rxca@rxca.it ***Sito web*** www.rxca.it www.rxca.eu

Modalità di pagamento:

È possibile pagare le prestazioni sanitarie anche con carta di credito e bancomat.

Per Utenti diversamente abili la Struttura è munita di:

- ***posto auto***
- ***servo scala***
- ***servizi igienici dedicati.***

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 7 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	--

Introduzione del Direttore Sanitario

Le attività sanitarie svolte da Rx.C.A. sono ormai da molti anni orientate al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, nel perseguimento dell'obiettivo dinamico dell'eccellenza in ambito operativo e assistenziale. Sotto tale aspetto, il più importante traguardo è, allo stato attuale, rappresentato dal rinnovo dell'autorizzazione all'esercizio e dall'accreditamento istituzionale.

In virtù di tali obiettivi si è verificata una crescita culturale costante tra gli operatori sanitari, nello sviluppo delle tematiche relative alla qualità e nella consapevolezza della centralità, nelle attività assistenziali, di una gestione in sicurezza dei percorsi clinici.

Questa rinnovata sensibilità si è tradotta in un'attiva partecipazione alla predisposizione/revisione delle politiche e delle procedure, alle visite ispettive e formative, agli incontri di aggiornamento professionale, che ha determinato nel personale un accresciuto senso di appartenenza all'Istituzione nello scopo comune di operare in una realtà sanitaria permanentemente inserita fra le strutture sanitarie più votate alla qualità e alla sicurezza dei pazienti.

Rx.C.A. continua a orientare le sue scelte organizzative al miglioramento della qualità dell'assistenza che implica una costante attenzione al paziente. Un impegno che viene portato avanti con l'ausilio di una rete di iniziative coordinate che supportano il personale nello sviluppo di un comune approccio al miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La tensione alla qualità riconosce come irrinunciabili presupposti l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni. In tal senso il processo della ricerca, della valutazione e dell'uso sistematico dei risultati della ricerca contemporanea come base per le decisioni cliniche diventa il paradigma di riferimento per la pratica clinica in cui le decisioni maturano dall'integrazione tra l'esperienza del personale sanitario e l'utilizzo coscienzioso, esplicito e giudizioso delle migliori evidenze scientifiche disponibili.

La strategia più efficace per il miglioramento delle condizioni di sicurezza dei pazienti deve armonizzare iniziative coordinate e sistematiche mirate ad alimentare negli operatori sanitari l'abitudine alla segnalazione sistematica degli eventi, di carattere assistenziale, potenzialmente o effettivamente dannosi per i pazienti.

Al riguardo non possono essere sottaciuti gli sforzi compiuti in questa direzione, nella

strutturazione delle complesse dinamiche generate dalla sorveglianza degli eventi avversi e il consolidamento delle politiche di prevenzione.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> Pag. 8 di 36
--	---	--------------------------------------	--------------------------------	---

Il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate e la garanzia della sicurezza dei pazienti devono, però, essere dimensionati sull'efficienza.

In questi termini, Rx.C.A. ha avviato una serie di iniziative che coniugano l'attenzione all'appropriatezza, sia clinica che organizzativa, alla qualità delle prestazioni corrisposte. La tendenza è quella di raggiungere gli obiettivi di efficacia ed efficienza, anche in ottemperanza a quanto previsto nelle politiche, nelle procedure e nei protocolli sanitari specifici, che rappresentano strumenti di omologazione e di standardizzazione delle attività del personale.

Sotto questi costanti impulsi Rx.C.A. ha dimostrato, negli anni, di aver realizzato un cambiamento culturale, diffuso e condiviso fra tutti gli operatori sanitari, orientato all'eccellenza e al perseguimento continuo della qualità dell'assistenza, in linea con le finalità proprie del processo di accreditamento e con i principi fondamentali del "Governo Clinico"(GC).

L'efficacia del GC è condizionata dalla sua capacità di permeare tutti i livelli dell'organizzazione aziendale, per consentire al personale sanitario e ai professionisti di raggiungere e mantenere elevati standard assistenziali: strutture e processi organizzativi, meccanismi di valutazione e finanziamento, performance e qualità assistenziali, formazione continua e valutazione professionale.

Considerando che la *mission* principale delle aziende sanitarie è quella di fornire assistenza di elevata qualità, sono tutti i professionisti e il personale sanitario a divenire il riferimento assoluto per la *governance* dell'organizzazione.

Redatto: DS/DT	Verificato RSGQ	Approvato AU	Data 30.09.18	Ed.4 - Rev.0 Pag. 9 di 36
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	--

Sistema di Gestione per la Qualità

Con sempre maggior frequenza si apprezza, anche in ambito sanitario, la necessità di selezionare i Servizi offerti all'Utente sulla base di valutazioni oggettive. Tale necessità si rende ancora più evidente nel caso delle Aziende che, come la nostra, operano in regime di accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale. La Rx.C.A. ha deciso di consolidare ed ulteriormente migliorare i risultati sinora conseguiti mantenendo il proprio Sistema Qualità, nell'ambito dei Servizi di erogazione di Analisi Cliniche di Laboratorio, Medicina Specialistica e Ecografica, conforme ai requisiti delle Norme cogenti.

Nell'ambito di questa missione, dobbiamo considerare il miglioramento della qualità dei nostri Servizi come impegno centrale per una sempre maggiore soddisfazione del Cittadino Utente e perseguire questa strategia attraverso i punti cardine della politica per la qualità, che sono: il miglioramento continuo del Servizio;

- l'attenzione nei riguardi del Cittadino Utente, riuscendo ad anticiparne le esigenze ed aspettative ed a convertirle in requisiti per l'organizzazione;
- l'aumento delle risorse e delle iniziative volte al contatto con il Cittadino Utente, per migliorare l'individuazione degli elementi del Servizio che considera come prioritari e desiderabili, anche attraverso una sempre maggiore valorizzazione delle segnalazioni ed un'attenta analisi e precisa soluzione dei reclami;
- l'addestramento e la formazione continua del personale;
- la soddisfazione di tutto il personale interno;
- L'adeguamento strumentale e relative metodiche analitiche.

Tali obiettivi saranno monitorati attraverso l'analisi di opportuni indicatori aggiornati annualmente e delle Segnalazioni di Disservizio e dei Reclami. Abbiamo introdotto, per il raggiungimento degli scopi di cui sopra, un sistema di gestione formalizzato (di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:15), composta da: manuale, procedure, istruzioni e modulistica.

Per favorire il pieno coinvolgimento nella pianificazione, attuazione, controllo e mantenimento della Qualità abbiamo inserito nel nostro organico la figura specifica del *Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità*

Abbiamo attribuito piena responsabilità ed autorità, nell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità al RSGQ *Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità*.

Redatto: DS/DT	Verificato RSGQ	Approvato AU	Data 30.09.18	Ed.4 - Rev.0 Pag. 10 di 36
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Politica per la Sicurezza

La gestione della salute e sicurezza sul lavoro costituisce parte integrante della politica della nostra organizzazione.

La Rx.C.A. ha da sempre provveduto alla predisposizione di luoghi di lavoro conformi alle prescrizioni legislative e, nel tempo, ha programmato:

- il rispetto assoluto di tutte le normative vigenti in tema di salute e sicurezza dei lavoratori;
- l'applicazione delle procedure previste dal D.Lgs. 81/2008
- piani di sicurezza per rispondere alle varie tipologie d'emergenza;
- la sorveglianza sanitaria periodica dei Lavoratori esposti a rischio.

Gli impegni di cui sopra hanno come scopo il miglioramento continuo prevedendo l'integrazione tra uomo, macchina e ambiente nel più ampio rispetto della tutela prevenzionistica ed il coinvolgimento dei lavoratori, anche attraverso il loro Rappresentante per la Sicurezza.

Abbiamo introdotto, per il raggiungimento degli scopi di cui sopra, apposito documento finalizzato al raggiungimento degli obiettivi.

Per favorire il pieno coinvolgimento nella pianificazione, attuazione e controllo degli aspetti aventi influenza sulla salvaguardia della salute e sicurezza, sia dei lavoratori sia degli Utenti, abbiamo inserito nel nostro organico la figura specifica, attribuendo piena responsabilità ed autorità, nell'implementazione del sistema sicurezza alla dr. Barbara Oricchio come *RLS* che collabora con il *Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione*.

Onde raggiungere i traguardi che la Rx.C.A. si è posta, auspica una costante comunicazione e collaborazione da tutti i collaboratori, che si concretizzi nella proposta di azioni di miglioramento al fine di garantire l'adeguatezza del sistema all'organizzazione aziendale.

E' di fondamentale importanza che ciascuna figura professionale, nell'ambito dei compiti assegnatigli, si senta direttamente responsabile della qualità del proprio lavoro e dei relativi risultati e ponga il massimo impegno nell'attuazione della politica aziendale.

La direzione è certa di trovare la collaborazione di tutto il personale in forza alla Rx.C.A., che da sempre si è contraddistinto per serietà, efficienza e dedizione, e confida nel rigoroso rispetto dell'etica e del segreto professionale.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 11 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Umanizzazione

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il confort delle aree dedicate al personale e delle aree di attesa per i pazienti e gli accompagnatori, tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, tenendo conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

Il paziente dopo la registrazione dei dati Anagrafici e degli esami richiesti viene fatto accomodare in sala di aspetto la cui capacità ricettiva e funzionalità è tale da permettere una attesa di pochi minuti necessaria anche per evitare affaticamenti (agli anziani e alle donne in avanzato stato di gravidanza) che potrebbero, in alcuni casi, compromettere i risultati delle prestazioni.

Capacità della sala e dei tempi di attesa sono decisi da AU e DT sulla base delle valutazioni del numero di prestazioni die per tipologia.

Le iniziative orientate a migliorare l'accoglienza e l'accessibilità dell'utente consistono nel mettere a disposizione in accettazione dei seguenti documenti:

- Carta dei servizi;
- Guida ai servizi tradotta in inglese;
- Carta dei diritti del malato;
- Cartello pazienti fragili;
- Politica della Qualità
- Organigramma.

Il nostro centro ha l'obbligo di accogliere il cliente/paziente secondo i parametri di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficienza ed efficacia.

Competenze

Si esplica rendendo applicativo quanto è previsto dalle leggi vigenti in materia di: Medicina Specialistica, Diagnostica Ecografica, Laboratorio di Analisi, Medicina del Lavoro.

Nelle varie sezioni specialistiche che compongono l'intera struttura sanitaria opera personale specializzato utilizzando strumentazioni altamente sofisticate e di ultima generazione.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 12 di 36</i>

A ciascun responsabile di servizio e/o di sezione è stato conferito incarico a seguito di formulazione di giudizio di idoneità specifica alla mansione.

In osservanza di quanto previsto dalle normative cogenti

Responsabili per la Direzione

Direzione Sanitaria Medicina Specialistica e

Diagnostica per Immagini

GianLuca Oricchio

Direzione Tecnica di Laboratorio

Mario Oricchio

Amministratore Unico

Marcella Serafini

Tutto il personale può essere identificato dal cartellino di riconoscimento così come previsto dal DPCM 19.05.1995 in cui è indicato nome, cognome e qualifica professionale

Responsabili di Gestione

Responsabile Sistema Gestione Qualità

GianLuca Oricchio

Medico Competente

Assuntina Capozzella

Responsabile della Gestione

del Servizio Sorveglianza Sanitaria

Barbara Oricchio

Responsabile della Gestione dei rapporti con la ASL

Alessia Oricchio

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione

Gaetano Petrone

Responsabile Lavoratori per la Sicurezza

Barbara Oricchio

Redatto: DS/DT	Verificato RSGQ	Approvato AU	Data 30.09.18	Ed.4 - Rev.0 Pag. 13 di 36
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Strumenti di Laboratorio di Analisi

Il Laboratorio di Analisi è in grado di eseguire tutti gli analiti utilizzando strumenti e metodiche all'avanguardia, prodotti da aziende leader nel settore diagnostico.

La partecipazione della Rx.C.A. a rigorosi "Controlli di Qualità Interlaboratorid", garantisce la massima attendibilità dei risultati analitici.

E' possibile fare richiesta dell'elenco degli esami di Laboratorio effettuabili presso la Rx.C.A. ove sono esplicitate le metodiche utilizzate per la loro realizzazione – i tempi medi di attesa del risultato – la necessità o meno di specifica preparazione – la necessità di prenotazione e se l'esame è effettuato in regime di convenzione o a carattere privato.

Sistemi informativi

Rx.C.A. dispone di sistema informativo che gestisce integralmente tutto il processo di erogazione dei servizi, dall'accettazione alla consegna dei referti.

Orario delle Attività Informazioni - Prenotazioni

- ***Prelievi:*** dal lunedì al sabato dalle ore 7:30 alle ore 10:00
Per i prelievi ematici il Paziente deve presentarsi nell'orario indicato, senza alcuna prenotazione, a digiuno, munito della prescrizione medica.
- ***consegna dei campioni biologici:*** dalle ore 7,30 alle ore 12,00
Il limite temporale per la richiesta di esami aggiuntivi sullo stesso campione primario è di sette giorni, compatibilmente con le limitazioni tecniche previste dalla metodica.
- ***Ritiro dei Referti***
È possibile ritirare i referti nell'orario indicato, muniti della apposita ricevuta o della fattura, dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 19,00
il sabato dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

E' possibile delegare una persona di fiducia purché munita di un documento personale e dell'apposito modulo, consegnato dal personale di segreteria all'atto della accettazione, correttamente compilato.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 14 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Il referto verrà consegnato secondo le indicazioni del Regolamento UE 679 del 2016 per la tutela della privacy. A seguito di richiesta scritta, i referti possono essere spediti a domicilio.

La Direzione è a disposizione del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

In caso di urgenza, il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

Su richiesta è possibile ricevere telefonicamente i risultati relativi a INR, BETA HCG, previa compilazione e consegna dell'apposito modulo "*Delega Telefonica*".

Su richiesta scritta, è possibile ricevere copia del referto già ritirato e della propria cartella clinica.

- ***Informazioni e Prenotazioni***

dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19,00

sabato dalle 7:30 alle 12:00.

Accoglienza

Rx.C.A. dispone di una sala di attesa riservata ai pazienti con posti a sedere al fine di rendere i tempi d'attesa confortevoli. Nel rispetto dei requisiti di riservatezza, ogni paziente è munito di un numero di prenotazione che gli consentirà di accedere all'ufficio di accettazione. In sala d'attesa sono esposte le informazioni necessarie a garantire il diritto di informazione al paziente.

Nel servizio di diagnostica ecografica il medico specialista si impegna sistematicamente, secondo i principi contenuti nella politica per la qualità della nostra struttura, a fornire informazioni al paziente, sullo stato di salute, sui possibili interventi assistenziali, sul decorso clinico, in modo completo, chiaro e comprensibile.

Rx.C.A. effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione del paziente sui livelli di qualità percepita relativamente ai servizi erogati. Le informazioni raccolte tramite questionario anonimo, somministrato ai fini del sondaggio, sono elaborate statisticamente e portate all'attenzione della direzione ogni anno. Il personale di segreteria è tenuto a prendere in particolare considerazione la segnalazione di utenti fragili. In particolare si deve consentire alle donne in stato di gravidanza, ai disabili e agli esenti in particolare stato di disagio di poter usufruire del servizio con una priorità relativa.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 15 di 36</i>
--	---	--------------------------------------	--------------------------------	---

Relazioni con il Pubblico

Il personale preposto è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 13,00.

Ogni paziente può rivolgersi al personale preposto negli orari indicati per presentare richieste di informazioni, reclami o suggerimenti relativi ai servizi erogati da Rx.C.A.

Il personale è preparato per svolgere le funzioni di accoglienza, informazione e favorire la tutela e la partecipazione del paziente nel suo percorso all'interno della struttura.

I suoi compiti specifici sono:

- accogliere, informare e illustrare le attività della struttura e il suo funzionamento;
- favorire l'accesso ai servizi, elevandone la conoscenza;
- promuovere conoscenze su temi di rilevante interesse;
- favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli strumenti organizzativi, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
- promuovere l'immagine della amministrazione, conferendo conoscenza e visibilità ai Servizi;
- garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- rendere agevole l'utilizzazione dei servizi, delle disposizioni normative e amministrative della struttura, attraverso l'ausilio di materiale cartaceo o con l'utilizzo dei mezzi informatici;
- promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinamento con altri servizi, utili alla risoluzione di problematiche esterne ed interne;
- attuare mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.
- Recepire reclami e situazioni di disservizio.

E' pertanto il luogo di incontro, anche virtuale, della struttura con l'utente che ha necessità o è interessato a conoscere i servizi erogati da Rx.C.A., informarsi, segnalare o semplicemente voler dialogare. L'attività è legata soprattutto alla particolare attenzione agli aspetti di "umanizzazione" e dignità del paziente ed in particolare del bambino malato, del disabile e dei suoi familiari.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 16 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Convenzioni

La Rx.C.A. è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale

Servizio Sanitario Regionale

I Servizi del Laboratorio Analisi chimico-cliniche sono erogati sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico. Al fine di usufruire delle prestazioni in regime di convenzione, il Paziente deve presentarsi munito di:

- impegnativa compilata in ogni campo di competenza dal Medico Curante
- la propria tessera sanitaria e codice fiscale.

ove previsto, il medico curante deve provvedere a indicare nell'apposito campo il codice di esenzione.

Attenzione

- Con ogni impegnativa possono essere richiesti **non più di 8 esami** per branca specialistica.
- Se tra le prestazioni richieste sono presenti prestazioni non erogate dal Servizio Sanitario queste debbono essere prescritte su impegnative separate. Una ricetta per le prestazioni sottoposte al pagamento del ticket, l'altra per le prestazioni non erogate dal Servizio Sanitario Regionale.
- Il Medico Curante è tenuto a trascrivere sulla ricetta/impegnativa:
 - nome – cognome – età – dell'assistito - codice fiscale
 - eventuale codice di esenzione
 - prestazioni richieste (indicando "suggerite" in caso di prescrizione specialistica)
 - data - timbro e firma del Medico stesso)
- Il tariffario applicato ai Pazienti non esenti è pubblicato dalla Regione Lazio.
- Il pagamento del ticket e delle prestazioni specialistiche deve essere effettuato prima della esecuzione delle prestazioni, presso il Front Desk.
- I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni specialistiche di laboratorio secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.
- Il pagamento delle prestazioni può avvenire anche con Bancomat o Carta di Credito.

In caso di prestazioni prescritte per un minore, il genitore e/o tutore deve esibire proprio documento e rilasciare la predisposta dichiarazione come previsto dal disposto documento della privacy.

Redatto: DS/DT	Verificato RSGQ	Approvato AU	Data 30.09.18	Ed.4 - Rev.0 Pag. 17 di 36
--------------------------	---------------------------	------------------------	-------------------------	--------------------------------------

Tabella di Partecipazione alla Spesa Sanitaria

Classificazione Utente	Costo delle prestazioni	Obbligo della ricetta del Medico curante	Pagamento del Ticket
<i>Non esente</i>	Impegnativa di costo inferiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	Applicazione del tariffario del SSN fino a € 36,15 + la quota fissa della ricetta
<i>Non esente</i>	Impegnativa di costo superiore a € 36,15 (tariffario del SSN)	Sì	La quota eccedente a € 36,15 è posta a carico del SSN
<i>Esenzione parziale</i>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Il Cliente non paga le prestazioni richieste, escluse le analisi non erogate dal SSN
<i>Esenzione totale</i>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra
<i>Esenzione in gravidanza</i>	Qualsiasi importo riferito al codice di esenzione	Sì	Come sopra

Criteria di Esenzione

Sono esenti:

1. I Cittadini di età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a € 36.157,00, riferito all'anno precedente.
2. I Cittadini attualmente disoccupati ed appartenenti a nuclei familiari con reddito inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza di Coniuge a carico in ragione di ulteriori € 516,00 per ogni figlio a carico.
3. I Titolari di pensione sociale (categoria ps), di età superiore ai 60 anni e inferiore ai 65 anni ed appartenenti a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente inferiore a € 8.263,00, incrementato fino a € 11.362,00 in presenza del Coniuge a carico e in ragione di ulteriore € 516,00 per ogni figlio a carico.
4. I Cittadini italiani o stranieri "indigenti" ai sensi del comma 6 – art.3 della Legge n. 335/95 con reddito complessivo mensile non superiore a € 292,00.
5. I Familiari a carico del Cittadino Utente cui ai punti 2 – 4.
6. Con il DCA (Decreto Commissario ad Acta della Regione Lazio) n. U00158/2014 sono stati introdotti nuovi codici di esenzione che riguardano:
 - A) i minori di 18 anni collocati fuori dalle famiglie di origine a seguito di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria;
 - B) Cittadini di stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo CE nominativo,

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 18 di 36</i>

rilasciato dalla Questura;

C) Cittadini comunitari non iscritti né scrivibili al SSR privi di copertura sanitaria, in possesso del tesserino ENI, aventi meno di 6 o più di 65 anni;

D) Cittadini stranieri non appartenenti all'Unione Europea, non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 o più di 65 anni.

Presso il Front Desk, è a disposizione del cittadino il tariffario delle prestazioni erogabili.

Prelievi a domicilio

La Direzione ha organizzato e messo a disposizione di tutti i pazienti il servizio di prelievi a domicilio.

- ❖ per usufruire di tale servizio è necessario effettuare la prenotazione, anche telefonicamente, almeno tre giorni prima della effettiva necessità della prestazione sanitaria domiciliare.
- ❖ Il compenso dell'uscita del Professionista/Medico è di € 18,00 e deve essere versato al professionista stesso a seguito della erogata prestazione.
- ❖ L'importo dovuto a titolo di ticket e/o per analisi non erogate dal Servizio Sanitario Regionale, quindi definibili a regime "privato", verrà quantificato e comunicato dal personale dell'Ufficio Segreteria al momento della prenotazione.

Tempi Medi di Risposta

Normalmente la consegna dei referti per gli esami di Chimica Clinica avviene entro 24/48 ore. Gli esami urgenti possono essere consegnati in giornata.

I seguenti esami, su richiesta dell'utente, possono essere effettuati in regime di urgenza:

- esame emocromocitometrico;
- esami della coagulazione: tempo di protrombina (PT-INR), Tempo di tromboplastina parziale (PTT) , fibrinogeno, prove emogeniche;
- esame completo delle urine;
- velocità di eritrosedimentazione (VES) - monotest
- dosaggio gonadotropina corionica (BhCG)
- test rapido per la ricerca di Streptococco su tampone faringeo
- In caso di necessità è possibile ritirare il referto parziale degli esami in corso.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 19 di 36</i>

Per gli esami Microbilogici i tempi tecnici possono andare da 3 a 7 in relazione alla positività o meno del campione processato.

Alcuni particolari esami necessitano di tempi di refertazione più lunghi (BK, Calprotettina, Analisi di Biologia Molecolare). Al momento dell'accettazione la segreteria fornirà indicazioni in merito.

Nei caso di esami alterati che raggiungano valori di allarme il Direttore Tecnico o suo delegato provvederanno ad avvertire il paziente o il medico curante.

Servizio Segnalazione Reclami

Tutti i Cittadini Utenti, i loro familiari o Medici Curanti, possono evidenziare situazioni di eventuale disagio o disservizio.

Le segnalazioni possono effettuarsi attraverso la compilazione del predisposto modulo "Segnalazione di Disservizio" (SD) a disposizione dell'Utente posto in bacheca.

Ove l'Utente intendesse conservare l'assoluto riserbo sulla propria identità può inserire il modulo SD, compilato, nella cassetta postale opportunamente installata nella sala di attesa. Il personale preposto è a disposizione degli Utenti e dei loro familiari dal lunedì al venerdì, dalle ore 11,00 alle ore 13,00 come indicato in "relazioni con il pubblico".

La direzione sanitaria e/o amministrativa hanno la responsabilità di effettuare l'analisi delle cause che hanno determinato la segnalazione o reclamo, predisporre ed applicare le opportune azioni correttive, fornendo all'Utente esaurive risposte nel più breve tempo possibile, (15 gg.) garantendo alla persona che ha effettuato il reclamo il più assoluto riserbo.

Norme per la corretta preparazione agli esami di Laboratorio

Per tutti gli esami di Laboratorio è sufficiente presentarsi a digiuno.

Il prelievo ematico e/o la consegna del campione biologico si effettuano dal lunedì al sabato come indicato in paragrafo "Orario Attività".

Feci

Esame Completo – Esame Parassitologico – Coprocoltura

Raccogliere un piccolo campione di feci in un barattolo sterile.

Mantenere il campione in luogo fresco (**non in frigorifero**) fino alla consegna in Laboratorio che deve avvenire entro 2 – 3 ore dalla raccolta.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 20 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Sangue Occulto

Non occorre una dieta particolare perché il Test rileva esclusivamente la presenza di emoglobina umana.

Ameba

Se richiesta la ricerca dell'Ameba, il campione deve essere consegnato immediatamente in Laboratorio mantenendolo a temperatura corporea.

Scotch-Test

La mattina prima di alzarsi dal letto applicare una strisciolina di scotch trasparente nella zona perianale, rimuoverla dopo qualche minuto e applicarla sul vetrino fornito precedentemente dal Laboratorio.

Liquido Seminale

Esame Biologico – Esame Colturale

osservando una accurata igiene dei genitali, raccogliere lo sperma, ottenuto per masturbazione, direttamente in un contenitore sterile.

Spermiogramma

raccogliere il liquido seminale ottenuto per masturbazione dopo aver osservato astinenza sessuale, minimo 3 massimo 5 giorni. Indicare sul contenitore l'ora della raccolta.

Consegnarlo in Laboratorio entro 60 minuti dalla raccolta e compilare il modulo PUT - SPER in ogni sua parte

Tampone uretrale

Si esegue per appuntamento. Il paziente maschio non deve urinare per almeno 2 ore prima di effettuare l'esame.

Test al TRH

si esegue per appuntamento.

Occorre esibire richiesta del medico curante e compilare il "**Consenso Informato**"

Urine

Raccolta del campione spot.

Per la raccolta del campione delle urine è richiesto l'uso del contenitore sterile. Si raccolgono le urine del primo mattino

Raccolta delle urine delle 24 ore

Evitare di bere alcolici durante le 24 ore durante le quali si effettua la raccolta.

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> <i>Pag. 21 di 36</i>
---------------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---

Raccogliere tutte le urine in un contenitore sterile a partire dalla seconda minzione del mattino fino alla stessa ora del giorno successivo. Conservare il contenitore in ambiente fresco, **non in frigorifero**.

Urinocoltura

Sospendere l'utilizzo di antibiotici per almeno una settimana.

Dopo accurato lavaggio esterno delle parti genitali, escludere la prima parte dell'urina; a metà minzione terminare la raccolta in contenitore sterile. Consegnare prontamente il campione al Laboratorio.

Dosaggio della idrossiprolinuria

Nei tre giorni che precedono la raccolta evitare il consumo di:
carne – pesce – uova – alimenti ricchi di collagene.

Raccogliere le urine come la nota riferita alle urine delle 24 ore

Esami in service

Rx.C.A. può affidare all'esterno l'esecuzione di alcune analisi di bassa incidenza epidemiologica. I soggetti a cui affida l'esecuzione di analisi sono stati preventivamente qualificati secondo procedure facenti parte integrante del sistema di gestione per la qualità. L'affidamento, in ogni caso, è disciplinato da contratto che prevede il rispetto reciproco di livelli di servizio stabiliti per garantire qualità ed attendibilità dei referti. Il trasporto dei campioni biologici avviene secondo tempi e temperature idonei ai fini di conservarne la stabilità.

Rete A.L.T.A.MED

La riorganizzazione della Rete dei laboratori costituisce un nuovo modello organizzativo prevedendo di concentrare presso un "laboratorio di riferimento", da individuarsi all'interno dell'aggregazione, dei processi relativi alla fase analitica per gruppi di prestazioni.

Il laboratorio Analisi Cliniche Rx.C.A. aderisce alle rete A.L.T.A.MED.

Le strutture appartenenti alla rete A.L.T.A.MED. collaborano sulla base di un programma comune relativo all'attività di esecuzione di esami di laboratorio accreditati, con alti standard qualitativi e criteri di innovazione. Gli obiettivi comuni sono quelli di promuovere e migliorare

<i>Redatto:</i> DS/DT	<i>Verificato</i> RSGQ	<i>Approvato</i> AU	<i>Data</i> 30.09.18	<i>Ed.4 - Rev.0</i> Pag. 22 di 36
--	---	--------------------------------------	--------------------------------	--

standard organizzativi e tecnologici al fine di raggiungere una standardizzazione analitica, una confrontabilità dei risultati conseguenti all'attività prestazionale, una armonizzazione dei valori di riferimento e dei criteri interpretativi che, in linea con la normativa di riferimento del settore, consenta di raggiungere la soglia prestazionale indicata come uno dei requisiti di efficienza dei servizi offerti, nell'ambito dei rapporti con il Servizio Sanitario Nazionale.

Organi di tutela del paziente

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. Il TDM è una rete costituita da cittadini comuni, ma anche da operatori dei diversi servizi e da professionisti, che si impegnano a titolo volontario.

Per maggiori informazioni a tutela del paziente rivolgersi alla

Segreteria Regionale

Viale Angelico, 28 CAP 00195 Roma

Tel 06/3729924 Fax 06/6385881

Segretario: Giuseppe Scaramuzza

roma@cittadinanzattiva.it

Numeri Utili

NUMERI UTILI PER L'ASSISTENZA SOCIO SANITARIA

ALCOLISTI ANONIMI Tel: 06.66.36.620

AMNESTY INTERNATIONAL Tel: 06.37.51.54.03

ANLAIDS Tel: 06.48.20.999

DROGATEL Tel: 840.00.22.44

PRONTO INTERVENTO SOCIALE Tel:06.77.20.02.00

TELEFONO AMICO TOSSICODIPENDENTI Tel:06.88.40.884

TELEFONO AZZURRO Tel:19696

TELEFONO ROSA Tel:06.68.32.690

VOCE AMICA Tel:06.44.64.904

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	<i>Pag. 23 di 36</i>

CAD - Assistenza Domiciliare tel. 06 39724652/4654
SERT - Servizio Tossicodipendenze tel. 06 6835.3246
CENTRO DI SALUTE MENTALE: tel. 06 6143974

Numeri di Telefono degli Ospedali che Effettuano Pronto Soccorso

AURELIA HOSPITAL (Aurelio) Tel: 06.66.49.21
BAMBIN GESU' (Gianicolo) Tel:06.68.591
FATEBENEFRATELLI (Isola Tiberina) Tel: 06.68.371
GEMELLI (Pineta Sacchetti) Tel: 06.30.151
GRASSI (Lido di Ostia) Tel: 06.56.481
POLICLINICO UMBERTO I Tel: 06.49.971
S. CAMILLO (Circonv. Gianicolense) Tel:06.58.701
S. EUGENIO C.T.O. (Eur) Tel:06.51.001
S. FILIPPO NERI (Trionfale)Tel: 06.33.061
S. GIOVANNI (Via Amba Aradam) Tel:06.77.051
S. SPIRITO (Vaticano) Tel:06.68.351 S. PIETRO (Via Cassia) Tel: 06.33.581
Guardia Medica Roma Telefono: 06/58201030

ALTRI NUMERI DI TELEFONO

Emergenza sanitaria

Tel. 118

Polizia di Stato

Tel. 113

Carabinieri

Tel. 112

Vigili del fuoco

Tel. 115

Croce Rossa Italiana

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed.4 - Rev.0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	Pag. 24 di 36

Tel. 06 47591

Centro Antiveleni

Policlinico Umberto I di Roma 06 49978000

Policlinico Gemelli 06 3054343

Servizio informazioni disabilità

Numero verde 800 810810

Regione Lazio

URP Regione Lazio

Numero verde 800 012283

Via R. Raimondi Garibaldi 7 - 00145 ROMA

Apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8.30-13.00 / 14.30-17.00

e-mail: urp@regione.lazio.it

Tel. 800 01 22 83 (24 h / tutti i giorni)

Fax 06 51683840 ReCup

Numero verde 80 3333 (link) Comune di Roma

URP Comune di Roma: chiamaroma 060606

Protezione Civile - Comune di Roma Tel. 06.6710920

Polizia Municipale - Comune di Roma Tel. 06.676

Redatto:	Verificato	Approvato	Data	Ed.4 - Rev.0
DS/DT	RSGQ	AU	30.09.18	Pag. 25 di 36

Trattamento clinico

Partecipazione a ricerche cliniche:

Rx.C.A. adotta metodiche di laboratorio consolidate ed ampiamente sperimentate.

In alcuni casi, il paziente è preventivamente informato sulle modalità di esecuzione del test ed eventuale somministrazione di stimoli necessari all'esecuzione dell'esame stesso e raccoglie il consenso informato sottoscritto per accettazione. Clausola questa imprescindibile al fine di procedere nell'attività di diagnostica.

Rifiuto di sottoporsi ad accertamenti diagnostici: il paziente che per personali ragioni volesse interrompere un accertamento diagnostico può esercitare tale diritto compilando un modulo a tal fine predisposto da Rx.C.A.

Medicina Specialistica Diagnostica Ecografica

Il Servizio di Diagnostica Ecografica e di Medicina Specialistica è erogato in regime privatistico. Per accedere al Servizio di diagnostica ecografica e/o visita specialistica è sufficiente contattare l'Ufficio prenotazioni chiamando i numeri telefonici:

06-23238605 – 06-23238609

La prestazione prenotata sarà erogata nel più breve tempo possibile e comunque entro una settimana. Molti accertamenti di diagnostica ecografica richiedono una specifica preparazione; all'uopo è stato formulato il modulo PUT (Preparazione Utente), contenente tutte le indicazioni necessarie alla corretta preparazione cui deve sottoporsi il Paziente prima di effettuare l'indagine. Il modulo, viene consegnato, a cura del personale di segreteria, al momento della prenotazione.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 1 di 36</i>

Diagnostica Strumentale di interesse Internistico

Dr. G. Menchinelli

- Ecografia epatica
- Ecografia splenica
- Ecografia pancreatica
- Ecografia renale
- Ecografia surrenalica
- Ecografia scrotale e testicolare
- Ecografia tiroidea
- Ecografia paratiroidea
- Ecografia delle ghiandole salivari
- Ecografia linfonodale
- Ecografia mammaria
- Ecografia dei tessuti molli
- Ecografia delle articolazioni
- Ecografia delle anche del neonato
- Ecografia addome superiore e inferiore
- Eco-color doppler tiroideo

Diagnostica Strumentale di interesse Cardiologico

Dr. Luca Silvestrini

- Visita cardiologia
- Elettrocardiogramma
- Elettrocardiogramma da sforzo al Cicloergometro
- Elettrocardiogramma domiciliare
- Ecocardiogramma mono e bidimensionale
- Eco-cardio-doppler
- Eco-cardio-color-doppler
- Elettrocardiografia dinamica secondo Holter 24 e 48 ore
- Monitoraggio Holter della pressione arteriosa

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	Pag. 2 di 36

Diagnostica Strumentale di interesse Ginecologico e Ostetrico

Dr.ssa Maggio Laura Savasta

- Visita ginecologica
- Ecografia pelvica sovrapubica
- Ecografia endovaginale
- Ecografia ostetrica
- Ecografia ostetrica morfologica
- Flussimetria
- Eco-colordoppler della pelvi
- Monitoraggio in gravidanza

Diagnostica Strumentale di interesse Angiologico Chirurgia Vascolare

Dr. R. Terrinoni

- Ecodoppler dei vasi epiaortici
- Ecodoppler arterioso degli arti inferiori e superiori
- Ecodoppler venoso degli arti inferiori e superiori
- Ecodoppler dei vasi spermatici
- Ecodoppler arterioso dei vasi splancnici

Diagnostica Strumentale di Interesse Urologico

Dr. Presicce

- Visita urologia
- Visita andrologica
- Ecografia prostatica sovrapubica
- Ecografia prostatica transrettale
- Cateterismo vescicale
- Uroflussometria
- Farmacoinfusione intracavernosa
- Ecografia reni e vie urinarie

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 3 di 36</i>

- Eco-color doppler testicolare

Visite Specialistiche

- ***Medicina Interna Nutrizione Metabolismo e Ricambio Osseo*** ***Prof. dr. Emilio D'Erasmus***
- ***Cardiologia*** ***dr. Luca Silvestrini***
- ***Cardiochirurgia*** ***dr. GianLuca Oricchio***
- ***Cardiologia Pediatrica*** ***dr. GianLuca Oricchio***
- ***Angiologia*** ***dr. Riccardo Terrinoni***
- ***Chirurgia Apparato Digerente*** ***dr.ssa Rita Monterubianesi***
- ***Endocrinologia*** ***dr.ssa Laura D'Erasmus***
- ***Fisioterapia Osteopatia*** ***dr. Giuseppe Rucci***
- ***Medicina dello Sport*** ***dr. Luca Silvestrini***
- ***Medicina del Lavoro*** ***dr.ssa Assuntina Capozzella***
- ***Neurologia*** ***dr. Alessandro Trebastoni***
- ***Otorinolaringoiatria*** ***dr. Gianluca Maddalena***
- ***Urologia*** ***dr. Fabrizio Presicce***

Disdetta delle Prenotazioni

L'utente, nel caso non possa rispettare l'appuntamento fissato per le prestazioni di Medicina specialistica, nel rispetto degli utenti in possibile lista di attesa, e' invitato a disdire la prenotazione almeno 48 ore prima (due giorni lavorativi precedenti la data dell'appuntamento) telefonando ai n. 06.23238605 – 06.23238609 oppure al numero di cellulare 3293161275. L'ufficio segreteria è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17,00. Dopo le ore 17,00, il sabato e la domenica è possibile inviare un messaggio SMS al medesimo numero cellulare

Si precisa che il cittadino Utente è tenuto al pagamento del costo della

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 4 di 36</i>

prestazione non disdetta come previsto dall'articolo 3, comma 15, Decreto Legislativo n.124 del 29 aprile 1998

La comunicazione della disdetta è importante affinché la prestazione non rimanga inutilizzata, ma sia posta a disposizione di altri Utenti.

Sarà inviato all'Utente un avviso mediante raccomandata A.R. con spese amministrative a carico, fissando 30 giorni di tempo quale termine ultimo per il pagamento, oltre il quale si procederà al recupero nei modi consentiti con aggiunta di spese.

Medicina del Lavoro

Tra le varie sezioni della Rx.C.A. Srl è in crescente espansione la medicina del lavoro, nata per garantire le migliori condizioni di lavoro applicando le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 (e successive modifiche), che introduce nella legislazione italiana le misure preventive per il miglioramento della Salute e della Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro in tutte le attività private e pubbliche.

Professionalità ed efficienza.

L'attività di medicina del lavoro è una consolidata esperienza che garantisce alle aziende servizi tempestivi di analisi cliniche e diagnostiche specialistiche. L'incremento dell'attività diagnostica di medicina del Lavoro nei confronti delle aziende evidenzia un'attività imprenditoriale sviluppatasi nel tempo con un consenso sempre più ampio.

Per garantire l'alta qualità del servizio, la Rx.C.A. Srl ha puntato allo sviluppo e alla messa a punto di sistemi logistici e informatici che garantiscono risultati sicuri e refertazioni veloci. La Rx.C.A.Srl è una delle aziende di riferimento in termini di servizio per le maggiori aziende del comparto edile nella gestione della medicina del lavoro.

Sorveglianza Sanitaria

Intesa come "la valutazione periodica medico - fisiologica dei lavoratori esposti, con l'obiettivo di proteggere la salute e prevenire le malattie correlate al lavoro". Per lo svolgimento delle attività previste la Rx.C.A. si avvale della collaborazione di Medici Specialistici a disposizione per effettuare le visite ed esami clinici previsti.

Il Medico Competente esegue sia in sede che presso e aziende, accertamenti preventivi e

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 5 di 36</i>

periodici per controllare lo stato di salute dei lavoratori per poter esprimere il giudizio di idoneità, visita gli ambienti di lavoro, collabora con il datore di lavoro alla adeguatezza del documento di valutazione dei rischi e alla predisposizione del servizio di pronto soccorso mediante corsi di formazione ed informazione dei lavoratori.

Servizi offerti

LA Rx.C.A. Srl è in grado di fornire alle aziende una consulenza specializzata in materia di prevenzione e protezione dei lavoratori nei luoghi di lavoro, in particolare: valutazione dei rischi, valutazione nella istituzione del Servizio di Prevenzione e Protezione, collaborazione con il responsabile del Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP) , misure di emergenza, pronto soccorso, formazione ed informazione dei lavoratori e dei datori di lavoro

Corsi di formazione ed informazione

In ottemperanza alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 (e successive modifiche), riguardanti le norme generali per la sicurezza e l'igiene negli ambienti di lavoro informiamo i lavoratori su tale materia con riferimento al proprio posto di lavoro e alle proprie mansioni, sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti; miriamo a far acquisire ai datori di lavoro ed ai lavoratori una conoscenza base delle normative vigenti.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	Pag. 6 di 36

Normative di riferimento

Norma	Paragrafo	Titolo
D.Lgs 81 del 09.04.2008		Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
Legge 125 del 30/03/2001	Art. 15	Legge quadro in materia di alcol e di problemi alcool correlati.
Conferenza Unificata Provvedimento 30.10.2007	Art. 8 Comma 2	Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131 , in materia di accertamento di assenza di tossicodipendenza. (Repert. atti n.99/CU).
D.P.R. 309 del 09.10.1990		Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di
DGR 332/2009		Accertamenti Sanitari assenza tossicodipendenza
Conferenza Permanente per i rapporti tra Lo Stato le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano: Provvedimento 18 settembre 2008		Accordo, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 dell'Intesa in materia di accertamento di assenza di tossicodipendenza, perfezionata nella seduta della Conferenza Unificata del 30 ottobre 2007 (Rep. Atti n. 99/CU), sul documento recante «Procedure per gli accertamenti sanitari di assenza di tossicodipendenza o di assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope in lavoratori addetti a mansioni che comportano particolari rischi per la sicurezza, l'incolumita' e la salute di terzi». (Rep. Atti n. 178/CSR).
Regolamento UE 679 del 2016		Privacy
Conferenza Permanente provvedimento 16.03.2006		Intesa in materia di individuazione delle attivita' lavorative che comportano un elevato rischio di infortuni sul lavoro ovvero per la sicurezza, l'incolumita' o la salute dei terzi, ai fini del divieto di assunzione e di somministrazione di bevande alcoliche e superalcoliche, ai sensi dell'articolo 15 della legge 30 marzo 2001, n. 125. Intesa ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131. (Repertorio atti n. 2540).

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 7 di 36</i>

Accesso delle organizzazioni di volontariato e del servizio sociale

La struttura Rx.C.A. Srl collabora con le organizzazioni di accoglienza e volontariato, le Se richiesto: con i servizi sociali pubblici territoriali; i servizi affidati a professionisti o operatori appartenenti alle predette organizzazioni.

I Servizi vengono conferiti a richiesta o su manifesta e rilevata esigenza da parte della Direzione Sanitaria di Rx.C.A. e possono variare dai prelievi a domicilio, all'assistenza in sala prelievi, all'assistenza sanitaria e non sanitaria a soggetti fragili o affetti da gravi patologie in tutte le fasi di erogazione del servizio,

Per informazioni sulle Organizzazioni di volontariato attive a Roma si invita a consultare il sito http://www.comune.roma.it/Rete_Civica/Sociale

Per informazioni sulle organizzazioni di volontariato attive a Roma si invita a consultare il sito http://www.comune.roma.it/Rete_Civica/Volontariato

STANDARD DI QUALITA' E VERIFICA DEI RISULTATI

Il Centro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 8 di 36</i>

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RSGQ e Direzione	Nessun reclamo presentato nel 2017
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti sui questionari distribuiti (semestralmente)	≥ al 50 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione	40% annuale

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	≤ 10'
Tariffe prestazioni diagnostica	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettaz.	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amm.vi	Presente Listino/tariffario per le prestazioni in convenzione e non

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 9 di 36</i>

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit anno 2017 Riesame del 2017

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM in corso
Formazione del personale – competenza	N° corsi dedicati alla formazione	Tra i 5 e i 10 corsi in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuata formazione nell'anno 2017

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Consegna referti	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% Consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 1 gg	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
--------------------	---	---------------------	-----------------------	---------------------

<i>Redatto:</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>	<i>Data</i>	<i>Ed. 4- Rev. 0</i>
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	<i>Pag. 10 di 36</i>

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2017
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete/disservizi	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	Nessun paziente richiamato nel 2017
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun guasto /fermo macchina nel 2017
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC	Nessuna NC rilevata
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato

Data: 30.09.18

La Direzione Tecnica

Amministratore Unico

Redatto:	Verificato	Approvato	Data	Ed. 4- Rev. 0
DS/DT	RSGQ	AU	30/09/18	Pag. 11 di 36