



**POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA
CARTA DEI SERVIZI**

CARTA DEI SERVIZI

| | |
|--|--|
| | <p>POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA</p> <p>Via Sestio Menas 78 – 00175 Roma Telefono: 0692592946 e-mail: info@poliambulatoriotuscolano.net</p> |
|--|--|



POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

*Gentile Paziente/Cliente,
nell'accoglierLa Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sanitari" del nostro Centro.
Tale guida, redatta con l'apporto dei medici specialisti operanti all'interno del Centro, Le
permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni
utili per accedere alle prestazioni.
La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento
continuo del nostro Centro.*

FIRMA RAPPRESENTANTE LEGALE

Teresa Porroni
Poliambulatorio Tuscolano SRL
Via Gaio Melisso 62/64, Roma (RM)
CAP-00175
P.Iva :13838021007 Cod.SDI: KRRH6B9
PEC
poliambulatoriotuscolano@legalmail.it



Porroni Teresa

FIRMA DIRETTORE SANITARIO

Riccardo Lanzano
In fede,

Dott. Riccardo Lanzano
Specialista in Medicina dello Sport
NUM. D'ORD.: 58851 C.I.:R. RM3DMS050





POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

Sommario

| | |
|---|-----------|
| SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA | 5 |
| 1.1. PRESENTAZIONE | 5 |
| 1.2. STRUTTURA E SERVIZI..... | 5 |
| 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI..... | 5 |
| 1.6. DOVE SIAMO | 7 |
| SEZIONE II – LE PRESTAZIONI | 8 |
| 2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI | 8 |
| 2.2. RESPONSABILI | 9 |
| SEZIONE III – I SERVIZI | 9 |
| 3.1. SERVIZI SANITARI | 9 |
| 3.1.1 POLIAMBULATORIO..... | 9 |
| 3.2 TEMPI E MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI | 10 |
| 3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA..... | 10 |
| SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA..... | 11 |
| 4.1 TUTELA ASSICURATIVA..... | 11 |
| 4.2 RECLAMI..... | 11 |
| 4.3 TRIBUNALE DEL MALATO..... | 11 |
| 4.4. STANDARD DI QUALITA' | 11 |



POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Paziente, la **Carta dei Servizi** del poliambulatorio Tuscolano Athena è stata predisposta per fornirLe le informazioni sulla struttura, sui servizi offerti e per farLe conoscere i principi ai quali la gestione si ispira.

Il percorso che Le viene proposto dovrà essere il più possibile efficiente. Per raggiungere tale obiettivo è necessario instaurare con Lei un confronto attraverso il quale possa essere possibile verificare il grado di soddisfacimento delle Sue aspettative.

La collaborazione che Lei ci offrirà in tal senso sarà per noi preziosa.

- **Efficienza,**
- **qualità,**
- **cortesia**

sono gli impegni che prendiamo con i nostri Pazienti nell'offrire i servizi di diagnosi e cura

Efficienza significa buona organizzazione e pianificazione delle attività, coordinamento ed integrazione dei servizi, rispetto dei tempi concordati per l'esecuzione delle prestazioni, trasparenza nelle relazioni con il pubblico, costante sforzo per il miglioramento.

Qualità delle attività di diagnosi e cura. È l'obiettivo dei nostri medici che impiegano con capacità ed esperienza moderni protocolli di diagnosi e cura, lavorano in equipe integrate da competenze multidisciplinari, utilizzano gli strumenti e le tecniche più moderni, si adeguano alle linee guida nazionali ed internazionali e seguono l'aggiornamento delle rispettive discipline.

Cortesia e rispetto per il Paziente sono impegni prioritari per tutti noi, medici, tecnici e personale amministrativo.

Questa carta dei servizi è stata redatta con l'apporto degli specialisti sanitari operanti in struttura ed è suscettibile a revisioni o integrazione derivanti anche dai suoi suggerimenti.



POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE I - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1.1. PRESENTAZIONE

Poliambulatorio Tuscolano Athena nasce nell'Aprile 2016 ed offre servizi ambulatoriali polispecialistici in regime privato.

Il Centro, autorizzato con Determinazione Regionale G084433 del 24/06/2024 è presente nel territorio di competenza della ASL ROMA 2.

Poliambulatorio Tuscolano Athena è un centro polispecialistico all'avanguardia, nato con l'obiettivo di offrire un'assistenza sanitaria completa e di alta qualità. Grazie ad un team di medici altamente qualificati ed a tecnologie di ultima generazione, il centro garantisce un approccio multidisciplinare per la prevenzione, la diagnosi e il trattamento di numerose patologie.

Poliambulatorio Tuscolano Athena rappresenta un nuovo modello di Sanità che pone il Paziente al centro del suo percorso di cura. La sinergia tra innovazione tecnologica, eccellenza professionale e un'attenzione costante al benessere complessivo, fanno di questa sede un punto di riferimento nel panorama sanitario, in perfetto allineamento con i più rigorosi standard europei.

La sede, situata nel quartiere Tuscolano, è un Centro all'avanguardia che si sviluppa su una superficie di circa 300 mq, distribuiti tutti su un unico piano. Gli ambienti, eleganti e tecnologici, sono curati nei minimi dettagli e progettati senza barriere architettoniche.

La sede è dotata di moderni studi medici, attrezzati con le migliori strumentazioni.

Le diverse aree della struttura sono indicate con segnaletica interna ben distribuita, per un'organizzazione chiara ed efficiente dei percorsi interni.

Poliambulatorio Tuscolano Athena si prende cura del paziente con un approccio olistico che punta a coinvolgere tutti i sensi durante la permanenza al suo interno.

1.2. STRUTTURA E SERVIZI

Da DCA Atto G084433 del 24/06/2024 il Poliambulatorio Tuscolano Athena è un Centro Ambulatoriale Polispecialistico che offre prestazioni diagnostiche per:

- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Cardiologia
- Medicina Sportiva
- Ortopedia e traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia

Attualmente l'organizzazione si sta muovendo per l'accreditamento istituzionale per le seguenti branche:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Ortopedia e traumatologia
- Cardiologia

1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI

POLITICA DELLA QUALITA'

Poliambulatorio Tuscolano Athena si impegna a garantire un servizio sanitario di eccellenza, orientato alla soddisfazione del paziente e al miglioramento continuo delle proprie prestazioni. La missione è offrire cure mediche di alto livello attraverso un approccio multidisciplinare, tecnologie avanzate e un'attenzione costante alla sicurezza e al benessere delle persone.

Principi Fondamentali

1. Centralità del Paziente

Il paziente al centro di ogni nostra attività, assicurando ascolto, empatia e un'assistenza personalizzata per rispondere al meglio alle sue esigenze di salute.

2. Eccellenza Clinica e Innovazione

Poliambulatorio Tuscolano Athena si avvale di un team di specialisti altamente qualificati e in continuo aggiornamento, supportati da strumenti diagnostici e terapeutici di ultima generazione.

3. Sicurezza e Rispetto degli Standard

L'applicazione di protocolli rigorosi e scientificamente riconosciuti garantisce ambienti sicuri e trattamenti efficaci.

4. Miglioramento Continuo

Il monitoraggio costante della qualità dei servizi offerti permette di ottimizzare le prestazioni e l'efficienza organizzativa.

5. Etica e Professionalità

Integrità, trasparenza e rispetto nei confronti di pazienti, collaboratori e partner, promuovendo un ambiente di lavoro armonioso e motivante.

6. Accessibilità e Tempestività

Tempi di attesa ridotti e modalità di prenotazione semplici e veloci per offrire un servizio sanitario efficiente e accessibile a tutti.

Poliambulatorio Tuscolano Athena si impegna a:

- ✓ Mantenere e migliorare gli standard qualitativi dei servizi offerti.
- ✓ Favorire la formazione continua del personale medico e amministrativo.
- ✓ Potenziare la comunicazione con i pazienti per una maggiore trasparenza e fiducia.

Questa politica della qualità rappresenta l'impegno quotidiano di tutto il nostro team per garantire ai pazienti cure efficaci, sicure e all'avanguardia.

A) - DIRITTI

- 1) Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche e religiose, garantendo:
 - Protezione da qualsiasi pressione – diretta o indiretta – sulle convinzioni del paziente, come condizione di base per una relazione di fiducia tra il Paziente e gli operatori sanitari.
 - Riservatezza nell'esecuzione di visite e trattamenti.
- 2) Diritto alla libertà di scelta, garantendo:
 - Libertà di scelta della equipe medica e delle tecniche di cura.
 - Accesso alla struttura in tempi solleciti
 - Possibilità di rifiutare il metodo diagnostico e terapeutico.
- 3) Diritto alla qualità delle cure, garantendo:
 - Attenzione alla sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza ai pazienti.
 - Prestazioni di qualità.
 - Aggiornamento e applicazione dei progressi scientifici nel campo medico, diagnostico e terapeutico.
 - Possibilità per il Medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione.

- Attivazione del processo interno per il controllo della qualità.

4) Diritto all'informazione, garantendo:

- Un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna.
- Una indicazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti eventualmente disponibili presso altre strutture.
- Un aggiornamento appropriato e comprensibile sulle diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.
- La riservatezza dei dati relativi alla persona del paziente ed alla sua storia clinica.
- L'agevole identificazione del personale interno.

5) Diritto al reclamo, garantendo:

- La possibilità di presentare reclami.
- Precise informazioni sulle modalità di trasmissione dei reclami.
- Specifiche comunicazioni in ordine all'esito dei reclami.
- La possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni.

6) Diritto alla privacy

Per la concreta attuazione dei principi legislativi sul rispetto della Privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.) il paziente può, attraverso la sottoscrizione di appositi moduli disponibili presso l'ufficio accettazione:

- disporre le modalità di gestione dei propri dati personali;
- conoscere le modalità per il rilascio e la consegna dei referti.

7) Trattamento dati personali

In applicazione delle norme vigenti in materia, l'organizzazione garantisce a tutti gli utenti la massima riservatezza sui dati personali e sanitari che essa acquisisce in forza di obblighi derivanti dalla legge.

Detta riservatezza è garantita:

- attraverso l'applicazione di un apposito documento programmatico, previsto dal Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.;
- da un puntuale e costante sistema di monitoraggio;
- dal rispetto delle disposizioni in materia messe a punto dalla Direzione Sanitaria adottando tutti gli accorgimenti che si rendessero opportuni per garantire il più ampio rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

B) -DOVERI:

- Ogni paziente all'interno della struttura ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
- È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una Comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio ad altri pazienti
- È doveroso rispettare il divieto di fumare; questo non solo per disposizioni di Legge ma soprattutto per il rispetto della salute propria e degli altri pazienti;
- Il paziente ha diritto a una corretta informazione sulla organizzazione della struttura sanitaria ma è anche suo dovere assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune;

1.6. DOVE SIAMO

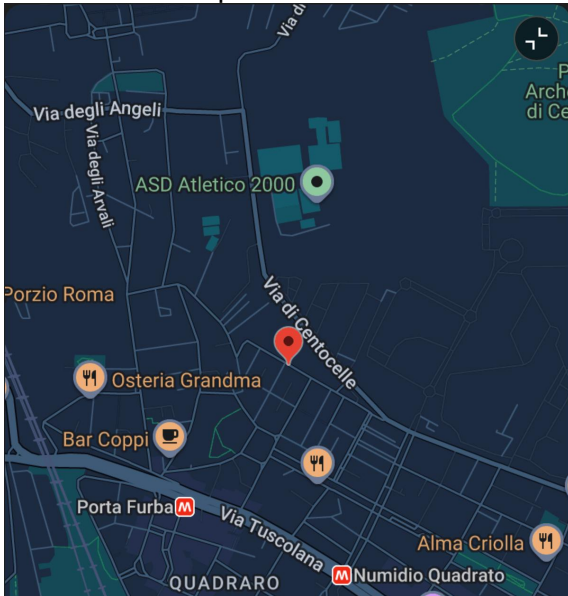
La struttura si trova a Roma in Via Sestio Menas 78 – 00175 Roma

È raggiungibile in auto.

Con i mezzi pubblici:

- Metropolitana fermata Porta Furba
- Autobus di linea si può usufruire dell'autobus della linea:451 520 548

La struttura non presenta barriere architettoniche.



ORARI E NUMERI UTILI:

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate può contattare la struttura nei seguenti modi:

Telefono: 0692592946

e-mail: info@poliambulatoriotuscolano.net

Sito Web: <https://poliambulatoriotuscolano.net>

SEZIONE II – LE PRESTAZIONI

2.1. I SERVIZI SANITARI AUTORIZZATI - ACCREDITATI FORNITI

Da DCA Atto G084433 del 24/06/2024 il Poliambulatorio Tuscolano Athena è un Centro Ambulatoriale Polispecialistico che offre prestazioni diagnostiche per:

- Laboratorio Analisi
- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Cardiologia
- Medicina Sportiva
- Ortopedia e traumatologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia

Attualmente l'organizzazione si sta muovendo per l'accreditamento istituzionale per le seguenti branche:

- Diagnostica per immagini – Radiologia Diagnostica
- Ortopedia e traumatologia
- Cardiologia



POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

2.2. RESPONSABILI

Il Legale Rappresentante è: La Dott.ssa Teresa Porroni

Il Direttore Sanitario è: il Dott. Riccardo Lanzano

Il Direttore Tecnico Della Diagnostica Per Immagini è: il Dott. Enrico Cesarini

Il Responsabile dell'ambulatorio di Ortopedia è: il Dott. Fabrizio Mocini

Il Responsabile dell'ambulatorio di Cardiologia è: il Dott. XXX

Il Responsabile dell'ambulatorio di Dermatologia è: il Dott. Paolo Salerno

Il Responsabile dell'ambulatorio di Medicina Sportiva è: il Dott. Riccardo Lanzano

Il Responsabile dell'ambulatorio di Otorinolaringoiatria è: il Dott. Luca Modafferri

SEZIONE III – I SERVIZI

3.1. SERVIZI SANITARI

3.1.1 POLIAMBULATORIO

Presso la Segreteria situata all'ingresso del Poliambulatorio è presente un servizio di Reception a disposizione degli utenti per fornire tutte le informazioni richieste e a disposizione per le prenotazioni, che potranno essere programmate anche telefonando. ***Il poliambulatorio è aperto dal lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 13:30 e dalle 15:30 alle 19:30. Il sabato dalle 08:30 alle 13:30.***

Come prenotare

Le visite specialistiche si effettuano su prenotazione, concordando data e orario con la Segreteria al numero telefonico 0692592946. È possibile prenotare anche tramite applicazioni web quali “vettore” e “CUP solidale”.

Pagamento delle prestazioni

È disponibile presso la Segreteria il tariffario dedicato.

Il pagamento della prestazione avviene al momento dell'accettazione e può essere effettuato, oltre che in contanti, anche con bancomat, carte di credito.

Casi particolari

In caso di prestazioni di radiologia tradizionale richiedenti esposizione alle radiazioni ionizzanti è necessaria la prescrizione del medico specialista. (principio di giustificazione).

Prestazioni erogate

Diagnostica per immagini

- RX tradizionale
- TAC
- Mammografia
- Ecografie
- Ortopanoramica
- Risonanza magnetica
- MOC

Cardiologia:

- Visita Cardiologica
- Ecg
- Ecocardiogramma
- Holter Pressorio
- Holter Cardiaco 24h
- Holter Cardiaco 48h
- Holter Cardiaco 72h



POLIAMBULATORIO TUSCOLANO ATHENA CARTA DEI SERVIZI

- Test Ergometrico
- Visita Cardiologica +Esame Strumentale

Ginecologia

- visita ginecologica
- ecografia pelvica
- inserimento spirale
- prelievo tampone e pap test
- ecografia transvaginale
- visita ostetrica
- visita con ecografia ostetrica

Ortopedia

- Visita ortopedica
- Controllo ortopedico
- Infiltrazione

Otorinolaringoiatria

- Visita otorinolaringoiatrica
- Audiometria
- Esame vestibolare
- Lavaggio auricolare
- Fibroscopia
- Impedenziometria

Medicina sportiva: _

- Visita
- Idoneità sportiva
- Prova da sforzo (con e senza cicloergometro)
- Spirometria

3.2 TEMPI E MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI

Tempi:

- Diagnostica per immagini - 24-48h ore
- Branche a vista – contestuale

Modalità:

- I referti possono essere ritirati direttamente al desk di accettazione una volta pronti
- Per la diagnostica per immagini (comprensiva di risonanza magnetica), possono essere refertati online tramite programma "telereferto" via email direttamente all'indirizzo fornito dal paziente in sede di accettazione.

3.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Copia dei referti può essere richiesta personalmente presso la segreteria o tramite richiesta scritta tramite PEC o mail allegando il documento di riconoscimento. La copia della documentazione sanitaria, come qualsiasi altra documentazione sullo stato di salute del paziente, verrà consegnata in ottemperanza al Regolamento (EU) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 e secondo le disposizioni del Ministero della Salute. La documentazione sanitaria verrà rilasciata entro 10 giorni dalla richiesta al diretto interessato o suo delegato direttamente al desk di accettazione.

SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

4.1 TUTELA ASSICURATIVA

Il centro è assicurato per gli infortuni che dovessero accadere a pazienti e visitatori all'interno della Struttura.

In caso di infortunio è necessario avvisare subito il Direttore Sanitario per i conseguenti adempimenti;

4.2 RECLAMI

Poliambulatorio Tuscolano Athena garantisce tutela del paziente, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi eventualmente accorsi.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter migliorare il servizio erogato. Qualora, per qualsiasi motivo il paziente ritenga di non aver ricevuto un'adeguata assistenza, è pregato di esprimere le Sue osservazioni al personale Medico o al Direttore Santario.

Il reclamo può essere sporto in forma orale o scritta, relativamente al quale la Direzione si impegna a fornire sollecita replica nella stessa forma.

Il reclamo può essere sporto tramite:

- modulistica interna messa a disposizione dalla direzione
- mezzo mail all'indirizzo info@poliambulatoriotuscolano.net
- in forma orale a qualunque operatore sanitario o amministrativo operante in struttura.

Di norma, viene data risposta ai reclami entro e non oltre 10gg lavorativi.

4.3 TRIBUNALE DEL MALATO

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato.

Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel. 06 367181 - Fax 06 36718333

4.4. STANDARD DI QUALITA'

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