



## **CARTA DEI SERVIZI**

**LABORATORIO ANALISI CLINICHE PASTEUR SRL**


**Sede operativa: Fiano Romano - 00065**

***Via Tiberina 71 - angolo via del capocroce, 1/3***


***[www.sanebfiano.care](http://www.sanebfiano.care)***

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

**Titolare del Documento**

	<b>Laboratorio Analisi Cliniche Pasteur Srl</b>	
	<p>Sede Legale: Via Montecassiano 157, Roma – 00156  Sede operativa: Via Tiberina 71 - angolo via del capocroce, 1/3, Fiano Romano - 00065  P.Iva 03955921006</p>	

**Redatto in collaborazione con EcoPQM**

	<p>Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.</p>	
	<p>Via di Tor Vergata, N.440/B- 00133 Roma  C.F e P.IVA 11316101002  Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248  www.gruppoecosafety.it</p>	

Rev.	Motivazione	Data
0	1° emissione	04.06.2025

*Il presente documento contiene informazioni e dati di Laboratorio Analisi Cliniche Pasteur s.r.l. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*

<b>PRESENTAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>SEZIONE PRIMA.....</b>	<b>5</b>
1. <i>Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....</i>	<i>5</i>
2. <i>La Struttura.....</i>	<i>6</i>
3. <i>L'Organizzazione.....</i>	<i>6</i>
4. <i>Principi Fondamentali e Diritti dei Pazienti.....</i>	<i>7</i>
5. <i>Visione, Missione.....</i>	<i>8</i>
<b>SEZIONE SECONDA.....</b>	<b>10</b>
1. <i>Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....</i>	<i>10</i>
2. <i>Tipologia di prestazioni erogate.....</i>	<i>10</i>
3. <i>Modalità di Prenotazione.....</i>	<i>22</i>
4. <i>Presa in Carico del Paziente.....</i>	<i>22</i>
4.1 <i>L'accettazione.....</i>	<i>22</i>
4.2.1 <i>Il Percorso Terapeutico.....</i>	<i>22</i>
5. <i>Congedo del Paziente.....</i>	<i>23</i>
6. <i>Pagamento delle prestazioni.....</i>	<i>23</i>
7. <i>Privacy e Trattamento dei dati sensibili.....</i>	<i>23</i>
<b>SEZIONE TERZA.....</b>	<b>24</b>
1. <i>Standard di qualità, impegni e programmi.....</i>	<i>24</i>
<b>SEZIONE QUARTA.....</b>	<b>24</b>
1. <i>Reclami.....</i>	<i>24</i>
2. <i>Organi di tutela dei Pazienti.....</i>	<i>24</i>
3. <i>Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi.....</i>	<i>25</i>

**PRESENTAZIONE**

*Gentile utente,*

*La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, ha l'intento di far conoscere le attività ed 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 Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.*

*Il Centro Saneb Fiano di Laboratorio analisi cliniche Pasteur srl attraverso la Carta dei Servizi vuole 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'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.*

*L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.*

*Questa Carta dei Servizi, scritta in collaborazione con i medici specialisti operanti in struttura, sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che trova disponibile in accettazione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni e/o reclami sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze. Inoltre, può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.*

**SEZIONE PRIMA****1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

*Il Centro Saneb Fiano di Laboratorio analisi cliniche Pasteur srl ha come obiettivo quello di diventare un Centro d'eccellenza nella provincia nord di Roma.*

Vedr  l'alternarsi di diverse figure professionali, tutte altamente qualificate, per l'erogazione dei propri servizi. La struttura fa parte del gruppo Saneb, gruppo operante nel settore sanitario con strutture localizzate sul territorio romano.

La struttura vuole offrire all'Utente una risposta adeguata in termini di validit , celerit  e completezza. L'organizzazione consentir  al Paziente di usufruire di servizi sanitari erogati nel rispetto di requisiti di sicurezza, grazie alla presenza di personale con riconosciuta esperienza professionale ed il costante controllo di qualit .

La Struttura cerca di favorire il rapporto con il Paziente caratterizzato da una disponibilit  ed umanit  nei rapporti.

L'obiettivo   raggiungere una sempre pi  alta qualit  dei servizi, conformi alle specifiche del Paziente ed alle normative e leggi vigenti, consapevoli che migliorare si pu  e si deve per arrivare all' eccellenza del servizio stesso.

Il Centro Saneb garantisce:

- ✓ uniformit  di accesso ai servizi
- ✓ qualit  delle prestazioni
- ✓ qualit  organizzativa, garantita da un sistema implementato secondo i principi espressi dalla UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ sicurezza degli operatori e Utenti, garantita dagli adempimenti del D.Lgs. 81/08 e dall'implementazione di Procedure per la Gestione del Rischio Clinico
- ✓ valorizzazione professionale.

La Direzione ha anche approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito gi  nel Sistema della Qualit  ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attivit  del Centro.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

## 2. La Struttura

Il Centro SanebFiano è ubicato all'interno di un edificio di nuovissima costruzione. L'ingresso può avvenire sia dalla strada principale, via Tiberina che dalla laterale, via del capocroce. La struttura è facilmente accessibile e senza nessuna barriera architettonica.

La moderna struttura, di circa 700 mq, dotata delle più recenti apparecchiature in campo diagnostico e fisioterapico e riabilitativo.

All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per accogliere il flusso di utenti medi giornalieri che si reca presso il Centro.

Il Centro soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

## 3. L'Organizzazione

**Il Rappresentante Legale e responsabile amministrativo** è Saverio Di Serio

Il Rappresentante Legale, attraverso i risultati dei monitoraggi e misurazioni di processo; determina le strategie e le politiche commerciali, determina gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilisce il budget di investimento, supervisiona gli affari generali e finanziari, definisce i requisiti del servizio offerto; sovrintende e gestisce l'area Amministrazione/Segreteria.

Si occupa direttamente della gestione dei rapporti con gli Enti e della gestione del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

Il Direttore Sanitario è il dottore Emanuele Graziani laureato in medicina e chirurgia e specializzato in medicina dello sport. Il Direttore Tecnico della FKT, è il dottor Alessandro Aureli laureato in medicina e chirurgia e specializzato in Medicina Fisica e Riabilitazione. Il direttore tecnico della diagnostica per immagini e il dottor Massimiliano Danti laureato in medicina e chirurgia e specializzato in Radiodiagnostica. Il direttore tecnico di Laboratorio è il dottor Di Serio Saverio laureato in biologia.

Al DS è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché perseguano gli obiettivi medico/terapeutici attenendosi alle Linee Guida validate ed alle buone pratiche mediche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il personale sanitario, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento **personalizzato** anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

#### 4. Principi Fondamentali e Diritti dei Pazienti

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, 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'adeguata 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 "Questionario soddisfazione dell'Utente", che viene sottoposto agli utenti, per poi essere inserito, compilato, nell'apposito raccoglitore in Sala d'Attesa.

**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 dal Personale della Struttura; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

**Accoglienza:** l'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in accoglienza, 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 stabiliti dal

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

Commissario ad Acta, relativamente all’ottenimento dell’accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del Centro si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente**” 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, ecc.).

**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** Ad 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. Il Paziente ha diritto ad essere informato sull’iter da seguire, 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 del personale;

**Diritto di partecipazione** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se 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.

**Diritto alla Riservatezza:** In fase di accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. E’ garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le analisi. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. Il personale è autorizzato ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d’Identità.

## 5. Visione, Missione

### La Visione

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di Utenza per l'offerta dei servizi erogati.

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

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- 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 nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

#### **Risorse Umane**

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

#### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

**SEZIONE SECONDA****1. Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

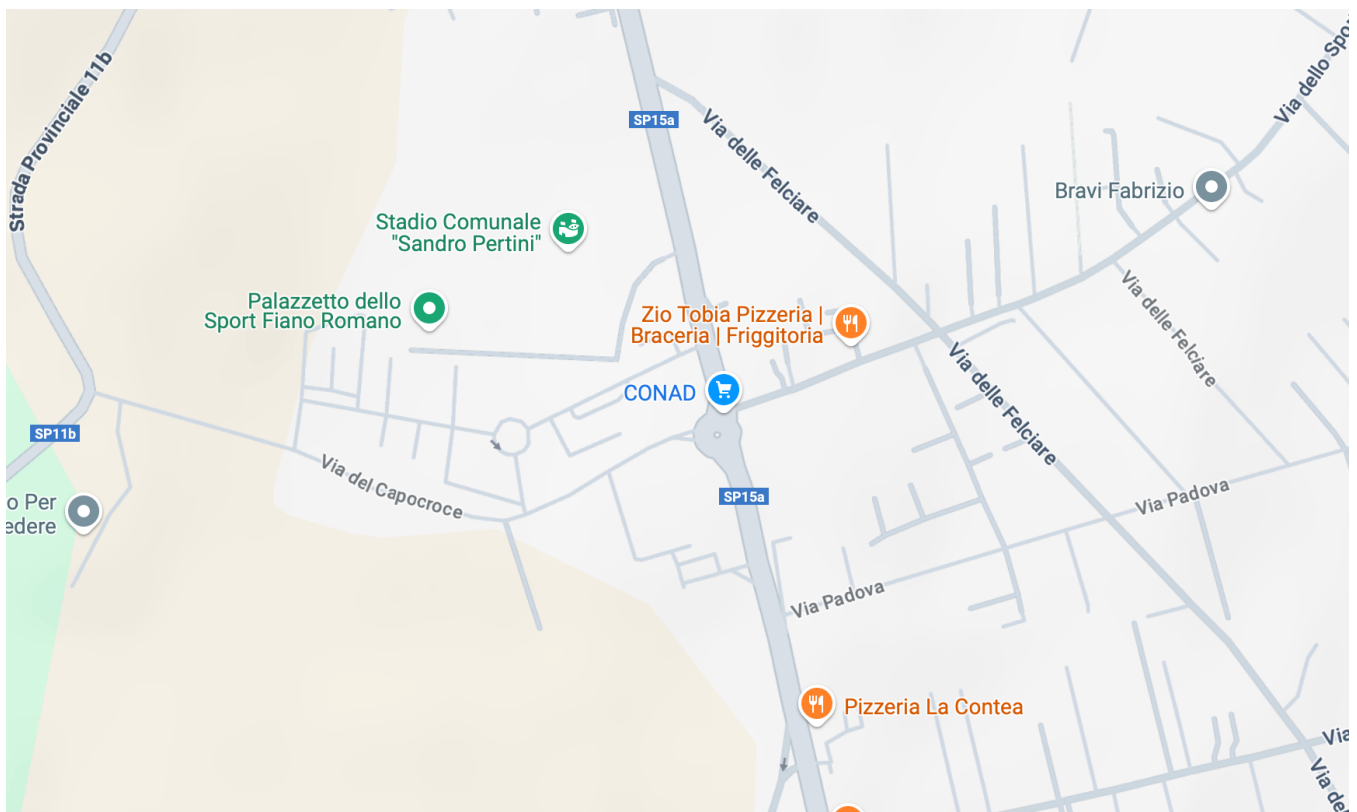
IL Centro SanebFiano di studio Laboratorio analisi cliniche Pasteur srl. si trova in via Tiberina 71, angolo via del capocroce, a Fiano Romano

**Apertura al Pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 7:00 alle 16:00

**E-mail** info@sanebfiano.care

**Sito Internet:** www.sanebfiano.care

Cartelli e personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.

**In automobile**

Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

**2. Tipologia di prestazioni erogate**

Il Centro SanebFiano eroga servizi di: laboratorio, diagnostica per immagini, fisioterapia e riabilitazione e visite polispecialistiche. Per i suddetti servizi sarà possibile effettuare la prenotazione direttamente presso il centro o telefonicamente e prendere un appuntamento con lo specialista di riferimento

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

SanebFiano cerca di garantire per i propri pazienti un servizio al massimo dell'efficacia e dell'efficienza.

### **LABORATORIO DI ANALISI (Privato)**

Analisi chimico-cliniche e microbiologiche su sangue, urine e campioni biologici in genere. Tutti gli esami vengono eseguiti in service e inviati presso la sede centrale.

#### **ANALISI CLINICHE**

- Chimica clinica
- Analisi Ormonali
- Markers Tumoriali
- Genetica Medica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Complesso T.O.R.C.H.
- Virologia

#### **ANALISI MICROBIOLOGICHE**

Esame colturali, batteriologici e microbiologici

- Antibiogramma
- Parassitologia
- Scotch test
- Ricerca chlamidia, micoplasma, gardnerella ecc.

#### **ANALISI CITOLOGICHE**

- PAP-TEST
- Liquido seminale
- Fertilità
- Citologia Urinaria

#### **ESAMI COVID**

- Test sierologico anticorpale Covid-19 IGG IGM
- Tampone rapido
- Tampone molecolare

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

#### **ESAMI TAC**

- Tomografia Computerizzata (TC) Gomito dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Mano

- Tomografia Computerizzata (TC) Spalla dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Piede
- Tomografia Computerizzata (TC) Ginocchio dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Gomito
- Tomografia Computerizzata (TC) Art. Sacro - Iliaca
- Tomografia Computerizzata (TC) Braccio
- DESCRIZIONE LIBERA
- Presa in Carico
- Tomografia Computerizzata (TC) Total Body + Collo c/s MDC
- Angio TC Tronchi sovraortici
- Angio TC Aorta Addominale e Arterie Arti Inferiori
- Angio TC Aorta Toracica e Addominale
- Tomografia Computerizzata (TC) Mano dx e sx
- Angio TC del Piede (con mdc)
- Tomografia Computerizzata (TC) Total Body : Torace, Addome e Pelvi (3 Segmenti)
- Angio TC della Mano dx e sx (con mdc)
- Angio TC Circolo Periferico Arti Inferiori o Arti Superiori (con mdc)
- Angio TC della Mano (con mdc)
- Angio TC Circolo Intracranico (con mdc)
- Entero TC (con mdc)
- Angio TC Aorta Toraco Addominale (con mdc)
- Tomografia Computerizzata (TC) Coxo Femorale dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Caviglia dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Spinale
- Angio TC Aorta Addominale (con mdc)
- Angio TC del Piede dx e sx (con mdc)
- Cone Beam Articolazione Temporo-Mandibolare
- Tomografia Computerizzata (TC) Colonna in Toto (Cervicale, Dorsale e Lombare)
- Tomografia Computerizzata (TC) Avambraccio
- Angio TC Vasi Epiaortici (Carotidi/Collo) (con mdc)
- Angio TC Arterie Polmonari (con mdc)
- Angio TC Arterie Renali (con mdc)
- Tomografia Computerizzata (TC) Coscia/Femore dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Piede dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Colonna Cervicale e Dorsale
- Angio TC Aorta Toracica (con mdc)
- Colonscopia Virtuale
- Tomografia Computerizzata (TC) Passaggio Lombo-Sacrale o Dorso-Lombare
- Tomografia Computerizzata (TC) dei Reni (Reni, Surreni, Logge Renali, Logge Surrenaliche, Psoas, Retroperitoneo)
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Addome Inferiore (Pelvi, Colon e Retto, Vescica, Utero e Annessi o Prostata)
- Tomografia Computerizzata (TC) Uro-Tc con mdc (Reni, Surreni, Logge Renali, Logge Surrenaliche, Psoas, Retroperitoneo, Ureteri e Vescica)
- Tomografia Computerizzata (TC) Spalla
- Tomografia Computerizzata (TC) Avambraccio dx e sx

- Tomografia Computerizzata (TC) Rachide e Speco Vertebrale Dorsale
- Tomografia Computerizzata (TC) del Torace (Polmoni, Aorta Toracica, Trachea, Esofago, Sterno, Coste, Mediastino)
- Tomografia Computerizzata (TC) Ginocchio
- Tomografia Computerizzata (TC) Art. Coxo - Femorale
- Cone Beam Dental Scan Arcata Superiore
- Tomografia Computerizzata (TC) Braccio dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Massiccio Facciale (Art. Temporomandibolare, Mascellare, Seni Paranasali, Etmoide, Sella Turcica e Orbita)
- Tomografia Computerizzata (TC) (Dental Scan) delle Due Arcate Dentarie
- Tomografia Computerizzata (TC) delle Arcate Dentarie (Dental Scan) Arcata Superiore
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Orecchio (Orecchio Medio ed Interno, Rocche e Mastoidi, Base Cranica e Angolo Ponto Cerebellare)
- Tomografia Computerizzata (TC) Rachide e Speco Vertebrale Lombo Sacrale
- Tomografia Computerizzata (TC) Polso
- Tomografia Computerizzata (TC) delle Arcate Dentarie (Dental Scan) Arcata Inferiore
- Ricostruzione Tridimensionale TC
- Tomografia Computerizzata (TC) Gamba (Tibia/Perone) dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Coscia/Femore
- Cone Beam Dental Scan Arcata Inferiore
- Tomografia Computerizzata (TC) Rachide e Speco Vertebrale Dorso Lombare
- Tomografia Computerizzata (TC) Total Body 4 Segmenti
- Tomografia Computerizzata (TC) Cranio ed Encefalo
- Tomografia Computerizzata (TC) Torace HRCT Alta Risoluzione
- Tomografia Computerizzata (TC) del Collo (Ghiandole Salivari, Tiroide-Paratiroide, Faringe, Laringe, Esofago, Cervicale)
- Mezzo di Contrasto (MDC)
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Addome Superiore (Fegato e Vie Biliari, Pancreas, Milza, Retroperitoneo, Stomaco, Duodeno, Tenue, Grandi Vasi Addominali, Reni e Surreni)
- Tomografia Computerizzata (TC) Rachide e Speco Vertebrale Cervicale
- Tomografia Computerizzata (TC) Bacino e Art. Sacro - Iliache
- Tomografia Computerizzata (TC) Addome Completo
- Tomografia Computerizzata (TC) Polso dx e sx
- Tomografia Computerizzata (TC) Addome Completo e Colonscopia Virtuale (con mdc)
- Tomografia Computerizzata (TC) Caviglia
- Tomografia Computerizzata (TC) Gamba (Tibia/Perone)

**ESAMI RMN**

- RM Encefalo con e senza MDC e Studio Flussi Liquorali
- RM Encefalo con e senza MDC e SPETTROSCOPIA
- RM Encefalo con e senza MDC e PERFUSIONE
- RM DELLA SELLA TURCICA SENZA E CON MDC
- RM DELLA GAMBA SENZA E CON MDC
- RM SURRENI SENZA E CON MDC
- RM DEL PIEDE SENZA E CON MDC

- RM DEL BRACCIO SENZA E CON MDC
- RM TENUE SENZA E CON MDC
- RM DELL'ARTICOLAZIONE COXOFEMORALE MONO E/O BILATERALE SENZA E CON MDC
- RM DEL GOMITO SENZA E CON MDC
- RM DEL POLSO SENZA E CON MDC
- RM DELLA MANO SENZA E CON MDC
- RM DELLA SPALLA SENZA E CON MDC
- ANGIO RM DELL'ARTO SUPERIORE
- RM PANCREAS SENZA E CON MDC
- RM DEL MASSICCIO FACCIALE SENZA E CON MDC
- RM DELL'ARTICOLAZIONE TEMPOROMANDIBOLARE MONOLATERALE O BILATERALE SENZA E CON MDC
- RM FEGATO SENZA E CON MDC
- RM DEL RACHIDE LOMBO-SACRALE SENZA E CON MDC
- RM DEL RACHIDE CERVICALE SENZA E CON MDC
- RM DEL GINOCCHIO SENZA E CON MDC
- RM DEL RACHIDE DORSALE SENZA E CON MDC
- RM DELL'AVAMBRACCIO SENZA E CON MDC
- RM DELLA CAVIGLIA SENZA E CON MDC
- RM MAMMARIA BILATERALE SENZA E CON MDC
- RM DELLE ORBITE SENZA E CON MDC
- RM ADDOME SUPERIORE SENZA E CON MDC
- RM RENI SENZA E CON MDC
- RM DEL BACINO SENZA E CON MDC
- ANGIO RM DELL'ARTO INFERIORE
- DESCRIZIONE LIBERA
- Urgenza
- PRESA IN CARICO
- ANGIO RM VENA PORTA
- RM GAMBA DX SENZA E CON MDC
- RM GHIANDOLE SALIVARI SENZA E CON MDC
- RM MAMMELLA DX SENZA E CON MDC
- RM ORBITE SENZA E CON MDC
- ANGIO RM ARTERIE ILIACHE
- RM RACHIDE E MIDOLLO SPINALE TRE TRATTO
- PERFUSIONE CEREBRALE CON MDC
- ANGIO RM VENA CAVA SUPERIORE
- RM BRACCIO SX SENZA E CON MDC
- RM SEGMENTO OSSEO AGGIUNTIVO CON E SENZA MDC
- RM RACHIDE E MIDOLLO SPINALE TRE TRATTI C/S MDC
- VALUTAZIONE ENTERO RMN
- Angio Rm Distretto Vascolare Intracranico
- RM RACHIDE E MIDOLLO SPINALE DUE TRATTI C/S MDC
- RM GAMBA SX SENZA E CON MDC
- ANGIO RM AORTA TORACICA
- RM ADDOME SUPERIORE SENZA E CON MDC

- ANGIO RM FEMORO-ILIACO-CAVALE
- ANGIO-RM ARTO SUPERIORE DX
- RM Mammaria Monolaterale senza e con contrasto con Anestesista
- RM SPALLA E BRACCIO DX SENZA E CON MDC
- RM MEDIASTINO SENZA E CON MDC
- ANGIO RM AORTA ADDOMINALE
- RM COLONNA LOMBOSACRALE SENZA E CON MDC
- RM RACHIDE E MIDOLLO SPINALE UN TRATTO C/S MDC
- RM POLSO E MANO SX SENZA E CON MDC
- RM GINOCCHIO DX SENZA E CON MDC
- RM LARINGE SENZA E CON MDC
- RM FEGATO SENZA E CON MDC
- RM POLSO E MANO DX SENZA E CON MDC
- RM DEL COLLO, SENZA E CON MDC
- RM ARTICOLAZIONI TEMPORO MANDIBOLARI SENZA E CON MDC
- RM UTERO E ANNESSI SENZA E CON MDC
- ANGIO-RM ARTO INFERIORE DX
- RM SPALLA DX SENZA E CON MDC
- ANGIO RM VENE ADDOMINALI
- RM RACHIDE E MIDOLLO SPINALE UN TRATTO
- ANGIO RM ARTERIE RENALI
- RM ORECCHIO DX E SX SENZA E CON MDC
- RM ANCA DX SENZA E CON MDC
- RM ADDOME SUP. E INF. - PELVI C/S MDC
- RISONANZA MAGNETICA BACINO SENZA E CON MDC
- RM MAMMELLA SX SENZA E CON MDC
- RM SPALLA SX SENZA E CON MDC
- RM ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO SENZA E CON MDC
- RM PROSTATA SENZA E CON MDC
- ANGIO RM ADDOME INFERIORE
- ANGIO RM DISTRETTO TORACICO
- RM VESCICA SENZA E CON MDC
- ANGIO-RM DEI VASI DEL COLLO
- ANGIO RM VASI EPIAORTICI
- RM IPOFISI SENZA E CON MDC
- RM PROSTATA MULTIPARAMETRICA SENZA E CON MEZZO DI CONTRASTO
- RM BRACCIO DX SENZA E CON MDC
- ANGIO RM POLMONARI
- RM GOMITO E AVAMBRACCIO SX SENZA E CON MDC
- RM ENTERO COMPLETO
- RM PANCREAS SENZA E CON MDC
- ANGIO-RM ARTO SUPERIORE SX
- RM GINOCCHIO E GAMBA SX SENZA E CON MDC
- RM RETTO SENZA E CON MDC
- RM SURRENI SENZA E CON MDC

- ANGIO-RM ARTO INFERIORE SX
- RM GINOCCHIO E GAMBA DX SENZA E CON MDC
- RM CAVIGLIA E PIEDE SX SENZA E CON MDC
- RM COLONNA DORSALE SENZA E CON MDC
- RM TOTALBODY C/S MDC
- RM ANCA SX SENZA E CON MDC
- ANGIO RM VENE MESENTERICHE
- ANGIO RM VASI VISCERALI
- RM MAMMELLA BILATERALE SENZA E CON MDC
- ANGIO RM VENA CAVA INFERIORE
- RM TORACE SENZA E CON MDC
- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) MUSCOLOSCELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO RM di spalla e braccio [spalla, braccio] RM di gomito e avambraccio [gomito, avambraccio] RM di polso e mano [polso, mano] RM di bacino RM di articolazione coxo-femorale e femore
- RM BACINO O COLLO O LARINGE O FARINGE O CRANIO O IPOFISI C/S MDC
- RM MASSICCIO FACCIALE SENZA E CON MDC
- RM CAVIGLIA E PIEDE DX SENZA E CON MDC
- RM AORTA TORACICA CON MDC
- RM COLONNA CERVICALE SENZA E CON MDC
- RM ENCEFALO E TRONCO ENCEFALICO SENZA E CON MDC
- RM VASI INTRACRANICI SENZA E CON MDC
- RM GOMITO E AVAMBRACCIO DX SENZA E CON MDC
- RM ARTICOLAZIONE STERNO CLAVEARE SENZA E CON MDC
- RM MUSCOLOSCELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO RM DI SPALLA E BRACCIO [SPALLA, BRACCIO] RM DI GOMITO E AVAMBRACCIO [GOMITO, AVAMBRACCIO] RM DI POLSO E MANO [POLSO, MANO] RM DI BACINO RM DI ARTICOLAZIONE COXO-FEMORALE E FEMO
- RM SPALLA E BRACCIO SX SENZA E CON MDC
- RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) MUSCOLOSCELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO RM di spalla e braccio [spalla, braccio] RM di gomito e avambraccio [gomito, avambraccio] RM di polso e mano [polso, mano] RM di bacino RM di articolazione coxo-femorale e femore
- RM RENI SENZA E CON MDC
- URO-RM C/S MDC
- ANGIO RM ADDOME SUPERIORE
- RM GINOCCHIO SX SENZA E CON MDC
- ANGIO RM CIRCOLO ENDOCRANICO C/S MDC
- ANGIO-RM DI UNO O DUE ARTI SUP. O INF. C/S MDC
- ANGIO-RM DI UNO O DUE ARTI SUP. O INF.
- RM TENUE CON MDC

## RADIOLOGIA DIGITALE

- Rx Addome: esame diretto
- Rx Apparato urinario: esame diretto
- Rx Arti e articolazioni: omero, gomito, avambraccio, femore, ginocchio, gamba, anca
- Rx Arti e articolazioni: polso, mano, caviglia, piede, dita
- Rx Articolazioni temporo – mandibolari: esame diretto

- Rx Bacino
- Rx Clavicola
- Rx Colonna vertebrale cervicale, dorsale, lombosacrale, sacrococcigea (per tratto)
- Rx Colonna vertebrale completa
- Rx Cranio e/o seni paranasali
- Rx Emimandibola
- Rx Faringe: esame diretto
- Rx Ghiandole salivari: esame diretto
- Rx Ginocchio sottocarico
- Rx Laringe: esame diretto
- Rx Mastoide
- Rx Orbita: esame diretto
- Rx Ossa nasali: esame diretto
- Rx Regione vescicale: esame diretto
- Rx Rocche petrose
- Rx Rotula
- Rx Scapola
- Rx Scheletro toracico costale bilaterale
- Rx Scheletro toracico costale monolaterale
- Rx Sella turcica: esame diretto
- Rx Spalla
- Rx Spalla sotto carico
- Rx Sterno
- Rx Tessuti molli: esame diretto
- Rx Torace tradizionale o equalizzato e/o telecuore
- Rx Trachea: esame diretto
- Teleradiografia del cranio
- Mammografia digitale con Tomosintesi
- MOC DEXA

#### **ECOGRAFIE ED ECOCOLORDOPPLER**

- Ecocolordoppler testicolare
- Ecocolordoppler scrotale
- Ecografia addome completo
- Ecografia addome inferiore
- Ecografia addome superiore
- Ecografia anca
- Ecografia articolare
- Ecografia collo
- Ecografia epatosplenica
- Ecografia fegato e vie biliari
- Ecografia pancreas
- Ecografia linfonodi
- Ecografia muscolare
- Ecografia milza
- Ecografia pancreas

- Ecografia parti molli
- Ecografia pelvica
- Ecografia piede
- Ecografia polpaccio
- Ecografia prostatica e vescicale
- Ecografia transrettale
- Ecografia renale
- Ecografia tendinea
- Ecocolordoppler arterioso e venoso arti superiori e inferiori
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler aorta addominale
- Ecocardiocolordoppler
- Ecocolordoppler tiroide
- Ecografia ostetrica in gravidanza
- Ecografia endovaginale
- Ecografia mammaria

## **FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE**

### **SETTORE TERAPIE**

- Tecarterapia
- Onde d'urto
- Laser

### **METODICHE RIABILITATIVE**

- Rieducazione motoria semplice
- Rieducazione motoria complessa
- Rieducazione neuromotoria grave semplice
- Rieducazione neuromotoria grave complessa
- Manipolazioni Rachide
- Mobilizzazione Rachide
- Riabilitazione pelvica

### **MASSOTERAPIA**

- Curativo
- Linfodrenaggio

### **GINNASTICHE MEDICHE**

- Correttiva
- Dolce
- Posturale
- Dolce per anziani

- Propriocettiva
- Respiratoria

### **VISITE SPECIALISTICHE**

- ALLERGOLOGIA
- ANESTESIA
- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA GENERALE
- DERMATOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA E OSTETRICIA
- MEDICINA DEL LAVORO
- MEDICINA LEGALE
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PEDIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- UROLOGIA

### **ALLERGOLOGIA**

- Visita Allergologica
- Patch test
- Prick test inalanti/alimenti

**ANGIOLOGIA**

- Visita Angiologica
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler aorta addominale
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler arterioso arti superiori
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler arterioso arti inferiori
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler venoso arti superiore
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler venoso arti inferiori

**CARDIOLOGIA**

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Visita cardiologica ed Ecocardiogramma

**CHIRURGIA GENERALE**

- Visita Chirurgica generale

**DERMATOLOGIA**

- Visita dermatologica
- Mappatura dei nei (epiluminescenza)

**ENDOCRINOLOGIA**

- Visita endocrinologica
- Visita endocrinologica ed Ecografia tiroidea
- Visita endocrinologica ed EcocolorDoppler Tiroideo

**GASTROENTEROLOGIA**

- Visita Gastroenterologica

**GINECOLOGIA**

- Visita ginecologica
- Visita ginecologica e Pap Test

- Visita ginecologica ed Ecografia pelvica
- Visita ginecologica ed Ecografia transvaginale
- Visita ginecologica ed Ecografia ostetrica
- Visita ginecologica ed Ecografia morfologica

**MEDICINA DELLO SPORT**

- Visita medico sportiva non agonistica
- Visita medico sportiva agonistica

**NEUROLOGIA**

- Visita Neurologica

**OCULISTA**

- Visita oculistica con valutazione del fondo dell'occhio e pressione dell'occhio

**OTORINOLARINGOIATRIA**

- Visita otorinolaringoiatra
- Lavaggio auricolare
- Esame audiometrico e/o vestibolare

**ORTOPEDIA**

- Visita Ortopedica

**PEDIATRIA**

- Visita pediatrica

**FISIATRIA**

- Visita Fisiatrice

**PNEUMOLOGIA**

- Visita Pneumologica
- Spirometria semplice

**UROLOGIA**

- Visita Urologica
- Uroflussometria

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>DS 03</b>
		<b>Rev. 0 del 04.06.2025</b>

- Visita urologica ed Ecografia Sovrapubica
- Visita urologica ed Ecografia Vescicale

### 3. Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria sia per le prestazioni in convenzione che per le prestazioni private.

Le prenotazioni possono avvenire direttamente in struttura o telefonicamente.

In base alla tipologia di prestazioni, l'Utente arrivato in struttura dovrà presentare:

- Documento di identità
- Eventuale ricetta medica per le terapie in convezione
- Tessera sanitaria
- Eventuale prescrizione medica per altre tipologie di terapie sanitarie

#### A. TERAPIE IN REGIME PRIVATO

Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

### 4. Presa in Carico del Paziente

#### 4.1 L'accettazione

Il Personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro avviene la programmazione degli appuntamenti con il Terapista/ Medico Specialista.

#### 4.2.1 Il Percorso Terapeutico

Il Paziente è seguito dal medesimo terapeuta per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il Medico Fisiatra, insieme al Terapista, pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapista ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di reindirizzare il paziente dal medico di base o specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il Terapista dovesse assentarsi, il Centro applica un protocollo per il passaggio di consegne delle terapie del proprio Paziente al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i Pazienti che usufruiscono di prestazioni in convenzione, nel caso in cui lo stesso dovesse rifiutare o interrompere il trattamento clinico, sarà informato circa i suoi diritti e le responsabilità correlate, ovvero dopo tre prestazioni non effettuate per scelta del Paziente, si decade dal ciclo che andrà prenotato nuovamente.

Inoltre, per rispondere al requisito regionale circa la continuità assistenziale, e per fornire al Paziente un servizio sanitario completo e migliore, i Medici hanno a disposizione un format per le comunicazioni con il medico curante.

Per i pazienti provenienti con prescrizione/progetto riabilitativo esterno, il medico fisiatra assicurerà l'erogazione della prestazione così come prescritta riservandosi valutazioni di idoneità del percorso riabilitativo nel corso del servizio in erogazione.

### **5. Congedo del Paziente**

Al termine del ciclo di terapia, il Medico fisiatra completa la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al Paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

### **6. Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

### **7. Privacy e Trattamento dei dati sensibili**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Centro affinché sia salvaguardato l'anonimato del Paziente.

**SEZIONE TERZA****1. Standard di qualità, impegni e programmi****Fattori e standard di qualità**

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

Il Rappresentante Legale considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

ed ha stabilito, per ogni fattore di qualità, uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Massimo 10 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
N. di terapie interrotte prima della fine del ciclo/ Totale delle terapie	< al 5%

**Impegni e programmi**

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

**SEZIONE QUARTA****1. Reclami**

Nel garantire la funzione di tutela, il Centro 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, sul Modulo "Questionario di Soddisfazione" disponibile presso la sala di attesa o anche via telefono, fax, lettera o posta elettronica.

I reclami sono indirizzati al Rappresentante Legale, Saverio Di Serio, ed al Direttore Sanitario, Emanuele Graziani, attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa. In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

**2. Organi di tutela dei Pazienti**

L'Amministratore Unico 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. Il TDM è

**Cittadinanzattiva onlus**

**Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma**

**Tel. 06.3671.81**

**Fax 06.3671.8333**

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio è possibile visitare il sito internet [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it).

### **3. Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi**

#### **Relazione sullo stato degli standard**

Il Centro garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto 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 verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

#### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.