



Via Tuscolana 212/F 00181 Roma




# CARTA DEI SERVIZI

con Guida ai Servizi e Carta dei Diritti del Paziente

## Indice

<b>1.</b>	<b>LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>QUALITÀ, GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO, SOSTENIBILITÀ</b> .....	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE</b> .....	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>TUTELA DELL'UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI</b> .....	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI</b> .....	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>IL RITIRO DEI REFERTI</b> .....	<b>7</b>
<b>7.</b>	<b>PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA</b> .....	<b>7</b>
	MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE .....	7
	<i>Prenotazione e accesso</i> .....	7
	<i>Prestazioni di medicina specialistica autorizzate, erogate in regime privato e relativi tempi di attesa</i> .....	7
<b>8.</b>	<b>UBICAZIONE E RECAPITI</b> .....	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>GIORNI E ORARI DI APERTURA</b> .....	<b>8</b>

Allegati, richiedibili presso la Segreteria:

-  *Tariffe delle prestazioni,*
-  *Guide e brochure informative su servizi e prestazioni sanitarie*
-  *Organigramma*

Gentile utente,

le presentiamo la “Carta dei Servizi” della nostra struttura sanitaria, redatta in accordo alle normative di riferimento, tra il cui il DCA 311/2014, e nella quale riportiamo informazioni che riteniamo utili agli utenti per conoscere meglio la nostra struttura, la nostra offerta sanitaria e le modalità di accesso alle prestazioni.

Le rammentiamo che per le principali prestazioni erogate sono inoltre presenti informative, guide o brochure complete e di rapida consultazione, disponibili sul sito web [www.usi.it](http://www.usi.it) e presso le strutture sanitarie.

Ci auguriamo che, anche mediante la presente Carta dei Servizi, Lei possa apprezzare il nostro costante impegno nel tradurre concretamente i valori e i principi che alimentano il nostro Lavoro, che individua nella “centralità” del Paziente l’obiettivo più importante, a fronte di diagnosi e terapie all’avanguardia in ambito medico, nel rigoroso rispetto dei principi di Medicina Basata sulle Evidenze (EBM).

La invitiamo infine a segnalarci idee e suggerimenti, che possano contribuire al miglioramento continuo dell’organizzazione e dell’efficienza della nostra struttura sanitaria.

*Il Direttore Sanitario*  
*Dott. Antonello Trecca*

## 1. LA STRUTTURA SANITARIA E IL GRUPPO U.S.I.

La U.S.I. (Unione Sanitaria Internazionale) S.p.A. viene fondata nel 1953 dal dott. Luigi Sperone, diventando nel corso degli anni una rete sanitaria integrata composta da più di trenta strutture e da oltre cinquecento operatori specializzati.

Realtà sanitaria più diffusa a Roma, dal 2022 la U.S.I. è presente anche nella Regione Toscana.

La sede di U.S.I. Doc Tuscolana, ubicata in Via Tuscolana 212/F è estesa su un unico livello e fornisce le seguenti prestazioni sanitarie, successivamente approfondite:

- Medicina Specialistica e Diagnostica Strumentale.

La *missione aziendale* può essere sintetizzata nel fornire una gamma ampia di prestazioni sanitarie di elevato standard qualitativo e diffusa nel territorio, impiegando personale altamente qualificato, tecnologie avanzate, modelli gestionali orientati alla efficacia, efficienza e sostenibilità dei processi e delle prestazioni, rispettando e promuovendo attivamente i diritti dei pazienti e degli utenti.

Le strutture del Gruppo U.S.I. forniscono un'offerta sanitaria integrata, ampia e avanzata nell'ambito delle Analisi Cliniche di Laboratorio (*Chimica Clinica, Biologia Molecolare, Cito-Istopatologia*), della Diagnostica per Immagini e della Medicina Nucleare (*Risonanza Magnetica, TC, Radiodiagnostica digitale, Ecografia, PET, Scintigrafia*), della Medicina Specialistica e Medicina del Lavoro, della Prevenzione e cura oncologica (*Radioterapia oncologica*).

Il **Gruppo U.S.I.** è formato dalle seguenti strutture sanitarie:

### LAZIO

**U.S.I. PRATI** via Virginio Orsini, 18 Roma  
**AXA-PALOCCO** via Eschilo, 191 Roma  
**ACILIA** (USI-Acilia S.r.l.) Via F. S. Altamura, 44 Roma  
**BORGHESIANA** via Casilina, 1838 Roma  
**CASALPALOCCO** (USI-Acilia S.r.l.) P.le Filippo il Macedone 54 Roma  
**CINECITTÀ** viale Bruno Rizzieri, 203 Roma  
**COLLE-PRENESTINO** via Mirabella Eclano, 27 Roma  
**COLLATINO** viale della Serenissima, 22 Roma  
**EUR-LAURENTINA** via Vincenzo Cerulli, 2/b Roma  
**EUR-MARCONI** viale Guglielmo Marconi, 139 Roma  
**EUR-SERAFICO** via Paolo di Dono, 9 Roma  
**FURIO CAMILLO** via Cerreto di Spoleto, 21 Roma  
**IGEA** via Igea 12/a-b-c-d, 18 Roma  
**MORENA** (Centro Analisi Cliniche Morena S.r.l.), via di Morena, 30-32, Ciampino (RM)  
**LIDO DI OSTIA** viale del Lido, 3 Roma

**NUMIDIO QUADRATO** via Tuscolana, 703 Roma  
**OSTIENSE** (USI-Marco Polo S.r.l.) viale Marco Polo, 41 Roma  
**PIAZZA BOLOGNA** via Gian Luca Squarcialupo, 17/b Roma  
**PIAZZA BOLOGNA** via Gian Luca Squarcialupo, 36 Roma  
**PIAZZA MAZZINI** viale Angelico, 39 Roma  
**PIAZZA VITTORIO** via Machiavelli, 22 Roma  
**PIETRALATA** via dei Durantini, 362 Roma  
**SERPENTARA** via Gaspare Pacchiarotti, 95 Roma  
**SERPENTARA** piazza Fernando De Lucia, 76-86 Roma  
**TRIESTE** corso Trieste, 22 Roma  
**USI DOC - PRATI** via Virginio Orsini, 18/27a Roma  
**USI DOC - TUSCOLANA** via Tuscolana 212/f Roma  
**USI DOC - LIDO DI OSTIA** viale del Lido, 5/a Roma  
**USI DOC - ACILIA** (R.Lab S.r.l.) Via F. S. Altamura, 44 Roma

### TOSCANA

**CHECK UP ARANCIO** trav. II Via Romana, 35 - Lucca  
**SANT'ANNA** via Luigi Einaudi, 150 Lucca  
**LUNATA** via Pesciatina, 236 - Capannori (LU)  
**ALTOPASCIO** via Cavour, 25 - Altopascio (LU)  
**PORCARI** via Romana Est, 76 - Porcari (LU)  
**VALDERA** (Radiologia Diagnostica Valdera S.r.l.) via di Gello, 175 - Ponsacco (Pisa)

**LAMMARI** via delle Ville, 128 - Capannori (LU)  
**FOLLONICA** via Litoranea, 68/c - Follonica (GR)  
**PIOMBINO** via Carlo Pisacane, 63 - Piombino (LI)  
**VIAREGGIO** via Amerigo Vespucci, 172 - Viareggio (LU)  
**LIVORNO ARTIGIANATO** via dell'Artigianato, 53/55 - Livorno

### 2. QUALITÀ, GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO, SOSTENIBILITÀ

Fin dalla sua fondazione U.S.I. applica avanzati sistemi di controllo e gestione della Qualità che prevedono la partecipazione a programmi nazionali e internazionali. Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto di linee guida e metodiche riconosciute dalla comunità scientifica. Il rischio clinico è valutato in tutte le fasi del percorso sanitario.

La *vision* e la *mission* del gruppo U.S.I. sono sintetizzabili in una offerta sanitaria ampia, di elevato standard qualitativo, accessibile e diffusa nel territorio, basata su personale altamente qualificato, tecnologie avanzate e su modelli gestionali orientati a Qualità, Sicurezza, Efficacia, tutela dei diritti degli utenti e alla sostenibilità economica, ambientale e sociale.

I processi sono costantemente monitorati mediante indicatori attinenti a qualità delle prestazioni, accuratezza analitica, tempi di attesa, tassi di ripetizioni e annullamenti di prestazioni, soddisfazione di utenti e parti interessate, incidenza di eventuali “non conformità”, reclami, incidenti, eventi avversi e all’efficacia delle azioni di miglioramento intraprese.

Il Sistema Qualità della struttura è certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da un prestigioso organismo di certificazione.

### 3. CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La struttura sanitaria garantisce attivamente il diritto di pazienti e utenti:

- ✓ a essere informati in modo appropriato e comprensibile sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego;
- ✓ a essere assistiti con attenzione, imparzialità, riservatezza e confidenzialità, nel rispetto del proprio tempo, della propria dignità, delle proprie esigenze e convinzioni filosofiche o religiose;
- ✓ alla trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- ✓ alla Sicurezza e alla Qualità delle prestazioni sanitarie;
- ✓ al reclamo e a una opportuna risposta.

Si rammenta che è sempre opportuno:

- ✓ prospettare al personale le eventuali esigenze legate alle proprie condizioni di Salute, per prevenire eventuali rischi (es. in caso di problematiche legate alla mobilità del paziente o a terapie già in corso);
- ✓ un comportamento improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti e pazienti, oltre che di fiducia e collaborazione verso il personale sanitario;
- ✓ il rispetto degli orari delle prestazioni prenotate, informando in caso di ritardi o di annullamento.

### 4. TUTELA DELL’UTENTE, SUGGERIMENTI E RECLAMI

Suggerimenti o reclami possono essere avanzati mediante il sito web [www.usi.it](http://www.usi.it), su “carta bianca” o sul *Questionario di gradimento* disponibile in segreteria di accettazione e una volta compilato da inserire negli appositi contenitori o da inviare via posta ordinaria o e-mail ai recapiti indicati nella presente Carta dei Servizi.

I reclami e i suggerimenti sono analizzati dalla Direzione Sanitaria e dalle funzioni coinvolte ed è assicurata una risposta nel minor tempo possibile, comunque non oltre 30 giorni, salvo cause ostative importanti.

È possibile avanzare reclamo anche presso il TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO (Viale Angelico, 28, 00195 Roma, Tel. 06/3729924, 06/6385881 e-mail: [roma@cittadinanzattiva.it](mailto:roma@cittadinanzattiva.it)).

### 5. L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI

#### Prestazioni in regime privato o in convenzione con enti privati

Per talune prestazioni può essere necessaria una prescrizione del medico curante o specialista. Fare riferimento ai capitoli successivi della carta dei servizi in relazione alle specifiche prestazioni.

Presso le segreterie di accettazione o contattando il numero unico **06 32868.1** sono fornite informazioni sui costi delle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con enti privati e su eventuali pacchetti sanitari specifici o multidisciplinari.

#### La preparazione e le altre informazioni sulle prestazioni

Informazioni sui tempi, sulle modalità di preparazione e sulle caratteristiche delle prestazioni sanitarie sono disponibili presso le segreterie di accettazione o contattando il numero unico **06 32868.1**.

Sul sito web [www.usi.it](http://www.usi.it) sono inoltre consultabili informative contenenti le indicazioni per la corretta preparazione e informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate.

Ulteriori informazioni sono riportate capitoli successivi della carta dei servizi in relazione alle specifiche prestazioni e in *brochure* disponibili presso la struttura per talune prestazioni.

Si rammenta che informazioni di tipo sanitario possono essere rilasciate comunque solo dal personale sanitario incaricato delle prestazioni.

#### Le modalità di pagamento

È possibile il pagamento delle prestazioni mediante contanti e carte bancarie. Per ulteriori modalità di pagamento è possibile richiedere informazioni in fase di prenotazione o al numero unico **06 32868.1**

Per informazioni in merito alla stipula di convenzioni con organizzazioni private è possibile contattare il relativo ufficio all'indirizzo e-mail [convenzioni@usi.it](mailto:convenzioni@usi.it).

#### Gli accessi preferenziali e le urgenze

Sono previsti percorsi preferenziali per pazienti in condizione di fragilità (es. ridotta mobilità o interessati da patologie oncologiche o debilitanti), considerando inoltre le esigenze legate a convinzioni religiose o ad aspetti culturali.

Per eventuali urgenze, il personale sanitario interessato valuta l'esecuzione delle analisi nei tempi eventualmente richiesti, stabilendo il tempo di rilascio del referto completo o parziale nel minor tempo tecnico possibile.

Fare presente le eventuali esigenze in fase di accettazione o contattare il numero unico **06 32868.1** per concordare le opportune modalità di accesso preferenziale.

#### Ulteriori informazioni utili

Presso la struttura è presente personale in grado di comunicare in **lingua inglese** e/o in altre lingue straniere. Della Carta dei servizi è disponibile una versione in lingua inglese richiedibile in Segreteria.

Il personale della struttura sanitaria, anche in fase di formazione, è identificabile dal tesserino di riconoscimento.

Nella struttura sono disponibili detergenti per le mani. Una corretta igiene delle mani previene con semplicità gran parte delle infezioni correlate all'assistenza (ICA). Consultare il sito web [www.usi.it](http://www.usi.it) per le campagne informative sulla prevenzione promosse dalla U.S.I.

\*\*\*

## 6. IL RITIRO DEI REFERTI

Il ritiro dei referti e relativi eventuali allegati può essere effettuato presso la Segreteria di Accettazione oppure “*on-line*”, attivando il relativo servizio al momento dell'accettazione.

Si rammenta che i referti possono essere consegnati, secondo le tempistiche riportate al cap. 7, solo:

- al diretto interessato o persona delegata (che dovrà presentare il proprio documento di identità, la delega e copia del documento di identità del delegante);
- in caso di minore, all'interessato munito di documento di identità o a chi esercita la podestà genitoriale, munito di documento di identità;
- al tutore o curatore munito di documento di identità e della documentazione necessaria.

La conservazione della documentazione sanitaria è effettuata in accordo alla normativa cogente. Per eventuali duplicati di referti cartacei considerare i tempi ordinari definiti in funzione della tipologia di referto (cfr. cap. 7).

## 7. PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni sanitarie erogate presso la struttura sanitaria ed elencate e dettagliate nei capitoli successivi, sono autorizzate in base alla determina riportata nel frontespizio della presente carta dei servizi.

Nei capitoli successivi sono dettagliati per ogni branca specialistica:

- i nominativi dei responsabili di riferimento;
- informazioni ulteriori sulle modalità di prenotazione e accesso;
- informazioni sulle prestazioni erogate e relativi tempi di attesa per prenotazione, accesso e refertazione.

### MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

*Direttore Sanitario: Dott. Antonello Trecca*

#### Prenotazione e accesso

- Prenotare la prestazione in sede, tramite call center al **06 32868.1** o sul sito **www.usi.it**.
- Alla visita è opportuno esibire la documentazione di eventuali esami diagnostici o terapie pregresse o in corso.
- La Segreteria di Accettazione è a disposizione per informazioni sulle prestazioni erogate in regime privato o di convenzione con enti privati, sui relativi tempi, costi e sul personale specialistico di riferimento.

#### Prestazioni di medicina specialistica autorizzate, erogate in regime privato e relativi tempi di attesa

Presso la struttura sanitaria sono autorizzate ed a regime privato erogate le seguenti prestazioni di Medicina Specialistica Ambulatoriale:

ANGIOLOGIA	ALLERGOLOGIA	CARDIOLOGIA	DERMATOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	GERIATRIA	GINECOLOGIA	GASTROENTEROLOGIA
NEFROLOGIA	MEDICINA DELLO SPORT (*)	MEDICINA INTERNA	NEUROLOGIA
OFTALMOLOGIA	ORTOPEDIA	OTORINOLARINGOIATRIA	UROLOGIA
MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO		REUMATOLOGIA	

(\*) prestazioni in fase di organizzazione, richiedere informazioni in segreteria.

Tempi di attesa per prenotazione: min. 1, max. 5 giorni lavorativi.

Il referto è consegnato al termine della prestazione. Eventuali variazioni tempi nei tempi di consegna sono riportati in seguito o comunicati al paziente dal responsabile della prestazione o dalla Segreteria.

### 8. UBICAZIONE E RECAPITI

La struttura sanitaria è facilmente raggiungibile tramite la metropolitana, linea “A” fermata Furio Camillo e le linee Autobus che transitano lungo via Tuscolana.



SITO WEB: [www.usi.it](http://www.usi.it)

E-MAIL: [info@usi.it](mailto:info@usi.it)

RECAPITI TELEFONICI:

- Numero unico per accettazioni e prenotazioni: 06 32868.1
- Direzione Sanitaria: 06 32868.1
- Fax: 06/45421184

### 9. GIORNI E ORARI DI APERTURA

Lunedì –venerdì: dalle ore 08.00 alle ore 19.00

Sabato: dalle ore 08.00 alle ore 13.00