



CARTA DEI SERVIZI

con Guida ai Servizi e Carta dei Diritti del Paziente

Rev. 06 del 19/12/2018

Indice

1.	LA STRUTTURA SANITARIA	4
2.	L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI.....	4
3.	TUTELA DELL'UTENTE E RECLAMI.....	4
4.	CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	5
5.	SISTEMA GESTIONE QUALITA' E INDICATORI DI QUALITA'	5
6.	PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA	6
7.	UBICAZIONE E RECAPITI.....	7
8.	GIORNI E ORARI DI APERTURA	7

ALLEGATI (richiedibili in Segreteria):

- *Elenco e tariffe delle prestazioni*
- *Guide ai servizi*
- *Organigramma*

Gentile Signora, Egregio Signore,

Nell'accoglierLa, Le presentiamo la "Carta dei Servizi" della nostra struttura sanitaria, in cui riportiamo una serie di informazioni che riteniamo utili per i Pazienti e per i loro accompagnatori.

La Carta Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura e fornendole informazioni sull'Offerta sanitaria, sulle prestazioni specialistiche erogate e sulle relative modalità di accesso.

L'auspicio è quello che, anche attraverso la lettura della 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 comunque all'avanguardia in ambito medico, nel rigoroso rispetto dei principi di Medicina Basata sulle Evidenze (EBM).

Si evidenzia inoltre che la presente Carta dei Servizi fa riferimento alle Guide ai Servizi erogati. In particolare, per le principali prestazioni erogate sono state predisposte brochure informative complete, ma facili e rapide da consultare, disponibili presso gli appositi espositori dislocati presso le sale di attesa.

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. Paolo Lucernari

1. LA STRUTTURA SANITARIA

La U.S.I. DOC S.r.l. è una struttura sanitaria situata tra il quartiere Prati e il fiume Tevere, a ridosso del Centro Storico di Roma, nella sede di Via Virginio Orsini, 18 – 3° piano - sono erogate in regime ambulatoriale le prestazioni di Medicina Specialistica e Diagnostica Strumentale dettagliate nei capitoli successivi.

La “missione aziendale” può essere sintetizzata nel soddisfare con precisione le esigenze diagnostiche e terapeutiche dei pazienti grazie alla competenza del proprio personale, all'utilizzo di tecnologie avanzate ed efficienti e all'applicazione di modelli gestionali improntati all'innovazione, all'efficienza e al miglioramento.

Tutte le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto dei criteri della “Evidence Based Medicine” (EBM) e in accordo a protocolli riconosciuti dalla comunità scientifica internazionale. Va inoltre evidenziato che tutte le attività sono condotte nel rispetto dei requisiti in materia di Qualità, Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro e di Trattamento dei Dati Personali.

2. L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E I COSTI

Per le prenotazioni occorre contattare telefonicamente o di persona la Segreteria di Accettazione.

E' inoltre possibile prenotare tramite il sito www.usi.it, in tal caso la Segreteria di Accettazione contatterà gli utenti richiedenti concordando o confermando date e orari.

Al momento della prenotazione la Segreteria di Accettazione comunica agli utenti le modalità di preparazione a tutte le prestazioni effettuate presso la Struttura.

E' disponibile il servizio di invio *on-line* per alcune tipologie di referto. Richiedere informazioni sulla disponibilità del servizio presso la Segreteria al momento dell'Accettazione.

I costi delle prestazioni sono riportati nell'allegato *Costi delle prestazioni*, richiedibile presso la Segreteria di Accettazione.

Presso la Segreteria di Accettazione o contattando il numero unico 06/32868.1 sono fornite informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate, sui relativi tempi, costi e sulle modalità di preparazione del Paziente.

Per il pagamento delle prestazioni sono accettate le più diffuse carte di credito e il Bancomat.

La struttura garantisce la presenza di personale in grado di comunicare in lingua inglese. Gli utenti possono richiedere presso l'Accettazione la disponibilità di personale a conoscenza di altre lingue straniere.

Presso la struttura sanitaria sono presenti percorsi e procedure preferenziali per pazienti interessati da patologie oncologiche o in condizione di fragilità (es. ridotta mobilità o gravidanza).

I sig.ri pazienti che per qualunque motivo non possano presentarsi alla visita programmata, sono invitati a disdire con tempestività, per evitare l'allungarsi dei tempi delle liste di attesa.

3. TUTELA DELL'UTENTE E RECLAMI

Suggerimenti o reclami possono essere avanzati mediante il sito web www.usi.it, su “carta bianca” o sul *Questionario di gradimento*, ritirabile presso le sale d'attesa delle strutture e da inserire negli appositi contenitori o da inviare via posta ordinaria, e-mail o fax ai recapiti indicati nella presente Carta.

La Segreteria di Accettazione e la Direzione Sanitaria sono preposti alla raccolta dei reclami. A ogni segnalazione firmata sarà assicurata una risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione della stessa, salvo cause ostative importanti.

E' 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).

4. CONSENSO INFORMATO, DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

La U.S.I. DOC garantisce attivamente i seguenti diritti del Paziente:

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

Si richiama l'importanza di un comportamento dell'utenza improntato al rispetto e alla comprensione dei diritti degli altri utenti e dei pazienti, oltre che di fiducia e collaborazione verso il personale sanitario, osservando gli orari di accesso e prenotazione e informando sempre in caso di ritardi o annullamento.

Si rammenta inoltre che nella struttura è rigorosamente vietato fumare.

5. SISTEMA GESTIONE QUALITA' E INDICATORI DI QUALITA'

La U.S.I. DOC è dotata di un "Sistema Gestione Qualità" per garantire l'accurata pianificazione e gestione di attività e risorse, per prevenire i rischi e migliorare costantemente i processi aziendali.

La Politica per la Qualità aziendale è basata su coinvolgimento e competenza del personale, corretta comunicazione, rispetto dei requisiti e dei diritti del Paziente, tecnologica, prevenzione del rischio, miglioramento continuo di tutti i processi aziendali, che sono monitorati mediante indicatori che fanno riferimento anche a:

- Esito delle prestazioni erogate, in accordo a protocolli o linee guida riconosciute dalla comunità scientifica nazionale e internazionale;
- Informazioni sui tempi di attesa per prenotazioni, accettazioni, emissione referti;
- Rapporto tra interventi straordinari e programmati per singola apparecchiatura;
- Numero di figure professionali qualificate o competenti per ogni categoria;
- Grado di soddisfazione degli utenti, dei pazienti e delle "parti interessate";
- Incidenza di "non conformità" e reclami ed efficacia delle conseguenti azioni intraprese;
- Incidenza di incidenti o "quasi-incidenti" in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro.

6. PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA

MEDICINA SPECIALISTICA AMBULATORIALE E DIAGNOSTICA ECOGRAFICA e STRUMENTALE

Direttore Sanitario: Dott. Paolo Lucernari

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

Ove richiesto, di norma il referto è consegnato al termine della prestazione. Eventuali variazioni nei tempi di consegna sono comunicate al Paziente a cura del responsabile della prestazione.

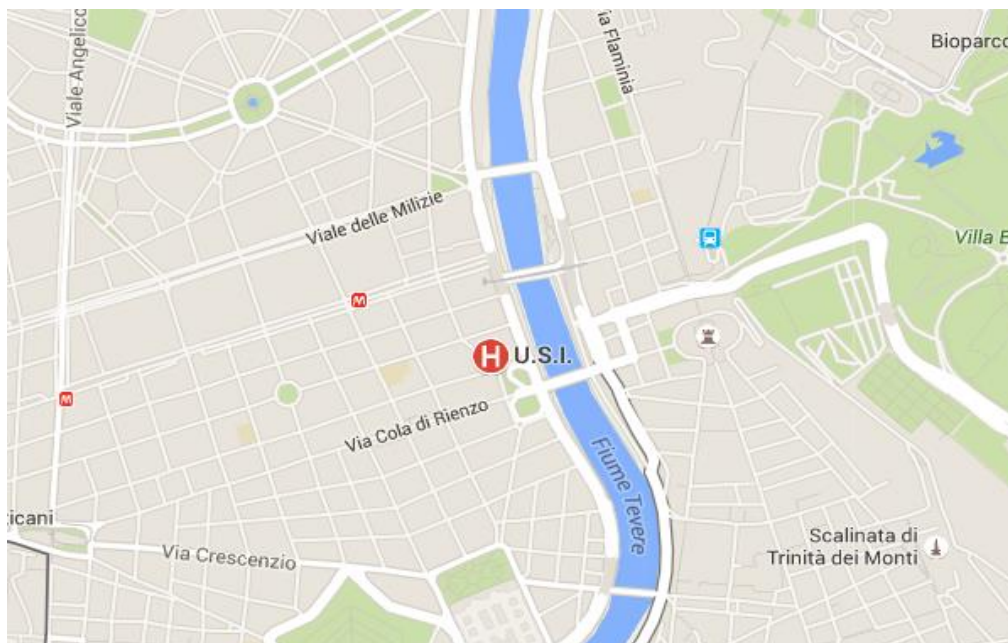
Sono erogate prestazioni di medicina specialistica in regime ambulatoriale, fra cui:

- Allergologia;
- Pneumologia;
- Cardiologia;
- Dermatologia;
- Oculistica;
- Neuropsichiatria;
- Otorinolaringoiatria;
- Endocrinologia;
- Medicina Interna;
- Medicina dello Sport;
- Urologia;
- Ginecologia;
- Gastroenterologia;
- Chirurgia interna;
- Oncologia;
- Angiologia;
- Medicina del Lavoro;
- Geriatria;
- Ematologia;
- Nefrologia;
- Ortopedia e traumatologia;
- Pediatria;
- Reumatologia.

La Segreteria di Accettazione è a disposizione degli utenti e dei pazienti per ulteriori informazioni sulle prestazioni erogate, sui relativi costi e sul personale specialistico di riferimento.

7. UBICAZIONE E RECAPITI

La struttura sanitaria è facilmente raggiungibile tramite la metropolitana, linea "A" (fermata Lepanto) ed è a ridosso di Via Cola di Rienzo e Viale Giulio Cesare, servite da innumerevoli linee di Autobus.



SITO WEB: www.usi.it

E-MAIL: info@usi.it

RECAPITI TELEFONICI:

- Numero unico per accettazioni e prenotazioni: 06 32868.1
- Direzione Sanitaria: 06 32868.1
- Fax: 06/32609083

8. GIORNI E ORARI DI APERTURA

GIORNI DI APERTURA	RITIRO REFERTI
Lunedì – Venerdì: 08.00-20.00	Lunedì – Venerdì: 11.00-19.00
Sabato: 08.00-13.00	Sabato 11.00-13.00
Domenica: 08.00-13.00	
