

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 1 di 23

# CARTA DEI SERVIZI

## MAP 2014 SRL

**CENTRO DI ODONTOIATRIA – POLIAMBULATORIO –  
CHIRURGIA AMBULATORIALE**

**P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,  
CAP 00165 - Roma**

*Approvata il 07/12/2021*

*Il Rappresentante Legale*

*Ing. Alessio Maffei*

---

*Normativa di riferimento:*

- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995*
- *Linee guida D.C.A. n. U00331/17 Regione Lazio*

<p align="center"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p align="center">Pag. 2 di 23</p>
--	--	---

## **Sommario**

1. LA CARTA DEI SERVIZI .....	3
2. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO .....	4
3. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO .....	7
4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....	10
4.1. Struttura organizzativa .....	11
4.2. Funzionigramma .....	12
4.3. Servizi offerti .....	12
4.4. Modalità di accesso .....	13
5. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI .....	15
5.1. Standard di qualità generali.....	16
5.2. Standard di qualità specifici.....	19
6. MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA .....	21
6.1. Meccanismi di verifica e tutela .....	21
6.2. Meccanismi di partecipazione.....	23

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 3 di 23

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

*La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1995 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.*

*La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.*

*Su queste basi il Centro MAP 2014 srl che sarà vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.*

*Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.*

*La revisione del presente documento viene redatta dalla Società MAP 2014 srl titolare dell'Ambulatorio Medico Polispecialistico e Chirurgia Ambulatoriale.*

*Tale documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. La Carta dei Servizi è infatti uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.*

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 4 di 23</p>
---	---------------------------------	---

## **2. PRESENTAZIONE DEL PRESIDIO**

L'attività del Servizio di Poliambulatorio specialistico e Chirurgia ambulatoriale di tipo PC1 comprende prestazioni di Odontoiatria, esami endoscopici ed interventi chirurgici di piccola entità.

La possibilità di svolgere ambulatorialmente alcuni esami endoscopici quali gastroscopia e rettoscopia permettono al paziente di avere risposte immediate senza dover passare per strutture pubbliche e burocraticamente complesse avendo assicurato comunque sicurezza e livelli clinici all'avanguardia.

La stretta collaborazione con i medici specialisti afferenti alle branche chirurgiche permette di offrire un servizio completo, sicuro e veloce, dalla prima visita fino alla risoluzione della patologia mediante lo strumento chirurgico

**STRUTTURA / UBICAZIONE** La struttura è ubicata al piano terzo dell'immobile di P.zza SGB delle Salle 3, ed è suddivisa in aree per tipologia di attività svolta: Segreteria, studio Odontoiatrico, area di chirurgia ambulatoriale provvista di sala anamnesi, ambulatorio chirurgico, sala endoscopia, area sterilizzazione, preparazione paziente e riposo paziente. Al piano terzo: - entrata con accesso alla sala d'attesa, 1 locale adibito alla segreteria per l'accoglienza degli utenti esterni, 1 studio odontoiatrico e 1 servizio igienico riservato agli utenti esterni. Questa area è separata dall'area di chirurgia ambulatoriale con accesso controllato.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA**

Il Centro ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, diagnosi e cura dei propri assistiti. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici individualizzati, preventivi e mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Presidio si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 5 di 23</p>
---	---------------------------------	---

- **EGUAGLIANZA**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- **IMPARZIALITA'**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Presidio.

- **CONTINUITA'**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **DIRITTO DI SCELTA**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

- **PARTECIPAZIONE**

L'Utente ha diritto di ottenere, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento dell'iter diagnostico e terapeutico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Presidio, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura autorizzata, sarà impegnato nella erogazione di servizi, programmi e prestazioni diagnostiche e terapeutiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 6 di 23</p>
---	---------------------------------	---

accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

- **RISPETTO DELL'UTENTE**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Presidio.

- **RISPETTO DELLA PRIVACY**

Ai pazienti che si rivolgono al Centro vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 679/2016). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Presidio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA**

Il Presidio presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

- **DOVERI DELL'UTENTE**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Presidio corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 7 di 23

### **3. CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**

- **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

- **DIRITTO ALL'ACCESSO**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **DIRITTO AL CONSENSO**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

- **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici ed interventi chirurgici.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 8 di 23

- **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del servizio erogato.

- **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

- **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche e chirurgiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE ED IL DOLORE NON NECESSARI**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

- **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

- **DIRITTO AL RECLAMO**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 9 di 23

- **DIRITTO AL RISARCIMENTO**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

<p align="center"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center">Rev. 02  Del  07/12/2021</p>
		<p align="center">Pag. 10 di 23</p>

#### **4. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

##### **VISITE E PRESTAZIONI MEDICHE SPECIALISTICHE**

Per l'esecuzione delle visite e prestazioni mediche specialistiche il personale di accettazione è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e 15-20, ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 per fissare gli appuntamenti. Nel caso di minori, verranno accettati solo in presenza del genitore o di chi ne fa le veci.

Il personale addetto alla segreteria comunicherà immediatamente il giorno e l'ora disponibili per la prenotazione, in seguito alla conferma dell'appuntamento verrà rilasciato un promemoria con i dati relativi alla prenotazione ed eventuali informazioni per la preparazione dell'esame, visita o intervento.

E' possibile prenotare gli appuntamenti anche telefonicamente negli stessi giorni e orari sopraindicati, tramite mail su richiesta.

I tempi medi di attesa per la prenotazione degli appuntamenti sono di massimo 3 giorni.

In caso fosse necessario annullare l'appuntamento per la prestazione richiesta il paziente dovrà comunicarlo almeno 24 ore prima.

Gli esiti degli esami possono essere ritirati presso il Centro lo stesso giorno di esecuzione della visita o dell'esame diagnostico, ad eccezione degli esami istologici/citologici affidati a laboratorio di riferimento, i cui referti vengono consegnati dopo max 7 giorni.

Il ritiro dei referti può essere effettuato direttamente in sede dall'interessato; che può anche, in alternativa, designare un delegato al ritiro, dopo aver concesso le appropriate autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy, e che dovrà quindi essere munito di delega da parte dell'interessato unitamente a copia del proprio documento d'identità e di quello del delegante.

Gli orari per il ritiro dei referti sono nei giorni di apertura, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00, 15-20 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

È possibile richiedere la consegna del referto via mail. In tal caso vengono adottate tutte le misure previste per il rispetto della vigente normativa in materia (Privacy – D. Lgs. N. 196/03 e s.m.i. e Regolamento UE n. 2016/679).

L'interessato può richiedere copia dei referti facendo richiesta verbale in accettazione, la copia sarà consegnata entro un massimo di 15 giorni.

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 11 di 23</p>
---	---------------------------------	--

#### **4.1. Struttura organizzativa**

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Presidio, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi sanitari, sono stati individuati:

- *Il Direttore Sanitario*
- *Il Responsabile dell'Odontoiatria*
- *Il responsabile dell'ambulatorio Chirurgico*
- *I Responsabili di branca Poliambulatorio annessi all'attività chirurgica*
- *Il Responsabile amministrativo (sovrintende all'andamento amministrativo)*
- *Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del Presidio).*

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell'Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 12 di 23</p>
---	---------------------------------	--

#### **4.2. Funzionigramma**

Nel Centro operano figure professionali specializzate nell'affrontare il più ampio e completo ventaglio delle necessità e delle patologie di pertinenza delle branche presenti. Inoltre l'aggiornamento professionale specialistico continuo del personale addetto mira ad assicurare un elevato standard di prestazione ispirato ai principi di qualità, efficienza e continuità della gestione, nel rispetto dei diritti del paziente.

Viene messo a disposizione dei pazienti in sala accettazione della struttura e degli utenti in generale l'elenco completo dei professionisti che operano per le branche specialistiche disponibili.

#### **4.3. Servizi offerti**

Sono a disposizione dell'utente gli elenchi aggiornati delle seguenti prestazioni erogate presso la struttura:

- Visite e prestazioni specialistiche private anche chirurgiche
  - **Ostetricia e Ginecologia**
  - **Endoscopia Digestiva**
  - **Chirurgia Generale**
  - **Dermatologia**
  - **Otorinolaringoiatria**
  - **Ortopedia e traumatologia**
  - **Ostetricia e Ginecologia**
  - **Angiologia e Chirurgia Vascolare**
  - **Oftalmologia**
  - **Chirurgia Plastica e Ricostruttiva**
  - **Urologia**
- Prestazioni di Odontoiatria
  - **Visita ed Igiene; Dermocosmesi Dentale; Conservativa; Endotonzia; Implantologia; Ortodonzia**
  - **Parodontologia; Protesi Estrazioni semplici e Complesse**

**N.B.: L'elenco di tutte le prestazioni offerte con tariffario sono consultabili in accettazione**

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 13 di 23

Le diverse prestazioni si possono effettuare solo su appuntamento, da concordare attraverso il personale di accettazione seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo “prenotazione-accettazione”.

#### 4.4. Modalità di accesso

Gli orari di apertura e di attività sono indicati nella seguente tabella:

<b>GIORNI</b>	<b>ORARI5</b>	<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>
<b>Lunedì - Venerdì</b>	8.00 – 12.00 ; 15.00 - 20.00	normale turno di lavoro
<b>Sabato</b>	8.00 – 13.00	
<b>Lunedì - Venerdì</b>	8.00 – 13.00 15.00 - 20.00	prenotazioni, informazioni, ritiro referti
<b>Sabato</b>	8.00 – 13.00	

Le prestazioni specialistiche e diagnostiche vengono erogate presso la struttura su appuntamento negli orari di apertura

#### **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:**

TELEFONO:

E-MAIL:

SITO: Prenotazione – accettazione

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 14 di 23

## **PRENOTAZIONE**

Tutti gli appuntamenti possono essere prenotati in accettazione, telefonicamente, tramite e-mail.

Occorre avere a portata di mano: la prescrizione medica leggibile, i dati anagrafici e un recapito telefonico del paziente che deve praticare la prestazione, in modo da comunicarli telefonicamente al personale dell'accettazione, che a sua volta informerà l'assistito del giorno e dell'orario dell'appuntamento, per l'esecuzione dell'esame.

## **ACCETTAZIONE**

### **Prestazioni private:**

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione. In tal caso non serve l'impegnativa del medico curante ma quella del medico specialista. In ogni caso sono necessari il documento di riconoscimento, codice fiscale.

Nel periodo emergenziale da Covid 19, all'ingresso sarà misurata la temperatura e fatto compilare il questionario per il Triage, gli accompagnatori non sono ammessi tranne per minori, disabili o comunque pazienti che non possono deambulare in modo autonomo. Nel caso agli accompagnatori è richiesto il GreePass.

<p align="center"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p align="center"><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p align="center">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p align="center">Pag. 15 di 23</p>
--	--	--

## **5. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

Il Presidio Sanitario è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate la Direzione ha definito e documentato, attraverso il Manuale della Qualità ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli;
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 16 di 23

### **5.1. Standard di qualità generali**

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il Presidio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale (L.R. n 1/2006 “Disposizioni per l’effettivo esercizio del diritto alla salute” – D.G.R.C. n 880/2006 e D.G.R.C. n. 170 del 10.2.2007 “Piano Regionale contenimento tempi di Attesa”), sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 17 di 23

## **STANDARD PER L'ORIENTAMENTO, L'ACCOGLIENZA, L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI E L'INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Presidio dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato.

- **Tempo di risposta al reclamo e rilascio documentazione sanitaria**

Il Presidio provvederà a rispondere al reclamo entro 15 giorni dal momento del ricevimento, in caso di richiesta di copia dei referti il tempo di attesa è di 7 giorni.

## **STANDARD PER LA PERSONALIZZAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO**

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Presidio nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza dei dati del cittadino ai sensi del Regolamento UE 2016/679

## **STANDARD PER LE RELAZIONI CON IL PERSONALE**

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Presidio assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 18 di 23

### **STANDARD PER LA PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI**

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Presidio garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Presidio assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

### **COMFORT E PULIZIA DELLE STRUTTURE**

- **Comfort**

Il Presidio è dotato di spazi adeguati e comodi per la sale di attesa, bagni per gli utenti accessibile anche dai disabili.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

<p style="text-align: center;"><b>MAP 2014 srl</b>  <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b>  <b>CAP 00165 - Roma</b></p>	<p><b>CARTA DEI SERVIZI</b></p>	<p style="text-align: center;">Rev. 02  Del  07/12/2021</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pag. 19 di 23</p>
---	---------------------------------	--

## 5.2. Standard di qualità specifici

- **Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione**

Alcune delle prestazioni erogate dal Presidio non necessitano di prenotazione e sono eseguite all'atto dell'accettazione. Come indicato nelle modalità di accesso alla struttura e nell'Opuscolo informativo, per le indagini diagnostiche e trattamenti che richiedono prenotazione, i pazienti e/o la famiglia possono contattare la struttura di persona, telefonicamente, tramite e-mail. Il personale amministrativo comunicherà il primo giorno utile all'erogazione della prestazione, in base alle priorità cliniche<sup>1</sup>, cercando di soddisfare quanto più possibile le esigenze del paziente e valutando gli eventuali casi di urgenza.

I medici prescrittori, inoltre, nel prescrivere interventi diagnostico-terapeutici programmabili, sono tenuti a gestire il fattore tempo, correlando il bisogno del paziente e la prestazione da effettuare con il tempo ottimale entro cui questa dovrebbe essere effettuata. La comunicazione all'organizzazione avviene indicando, obbligatoriamente, sulla prescrizione, all'atto della richiesta di prestazione, la classe di priorità clinica attribuita al paziente nello stato di sofferenza considerato.

- **Valutazione dell'appropriatezza dell'esame e del trattamento**

E' necessario, al fine di ottenere diagnosi e trattamenti il più possibile circostanziate e nel contempo meno invasive, che il Medico Responsabile analizzi la prescrizione medica valutando l'utilità la praticabilità, in via preventiva, per poi avallare eventualmente l'esecuzione, dando il via all'iter per l'erogazione del servizio.

- **Disponibilità del personale a fornire informazioni mediche**

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici ed il personale sanitario sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

---

<sup>1</sup> Per priorità cliniche s'intendono le condizioni cliniche sulla base delle quali gli operatori sanitari attribuiscono al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità di vita

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 20 di 23

- **Consegna del referto**

Il paziente può ritirare il referto nel giorno indicato dal personale in accettazione, all'atto della registrazione, fatte salve particolari urgenze, per le quali il referto è consegnato immediatamente.

- **Rilascio certificati a carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia studi medici, servizi**

La pulizia degli studi medici viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti è assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale diagnostico**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino è assicurato ad ogni paziente. Quotidianamente viene effettuata la pulizia del materiale diagnostico specifico. Gran parte del materiale diagnostico in uso nel Presidio è in confezione monouso, al fine di garantire un'indagine asettica ed in perfetta igiene. Per esigenze particolari si provvede alla pulizia anche più volte al giorno.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 21 di 23

## **6. MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA**

### **6.1. Meccanismi di verifica e tutela**

La Direzione del Presidio valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico
- Monitoraggio eventi avversi

Il Presidio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 22 di 23

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.

Inoltre, il Presidio ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Presidio sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

<b>MAP 2014 srl</b> <b>P.zza S. Giovanni Battista delle Salle n°3,</b> <b>CAP 00165 - Roma</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Rev. 02 Del 07/12/2021
		Pag. 23 di 23

## **6.2. Meccanismi di partecipazione**

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto;
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Presidio e delle associazioni di rappresentanza dell'utenza delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Presidio e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.