



GRUPPO EUROMED SRL

Viale Roma, 192 – 00012 Guidonia Montecelio

P. IVA 01319541007


C. F. 04881360582

Tel. 0774.300401 Fax. 0774.300636

www.gruppoeuromed.it

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

In collaborazione con

	EcoPQM – Gruppo Ecosafety S.r.l. Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.
	Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI) Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248 www.ecosafety.it

Titolare del Documento

	Gruppo Euromed Srl
	Viale Roma, 192 – 00012 Guidonia Montecelio Tel. 0774 300401 www.gruppoeuromed.it

Rev.	Motivazione	Data
2	Nuovo logo	21/02/2018

Timbro e Firma **Legale Rappresentante**

Timbro e Firma **Direzione Sanitaria:**

*Il presente documento contiene informazioni e dati del **Gruppo Euromed S.r.l.***

*Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del Rappresentante Legale, **Dott.ssa Elisabetta Croce.***

INDICE

COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI	4
SEZIONE I	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ.....	4
LEGALE RAPPRESENTANTE	5
DIREZIONE SANITARIA e DIREZIONE TECNICA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	5
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI	5
DOCUMENTAZIONE SANITARIA	8
SEZIONE II	8
COME RAGGIUNGERCI	8
COME CONTATTARCI	9
PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI.....	9
SEZIONE III.....	10
VISIONE , MISSIONE ED OBIETTIVI.....	10
SEZIONE IV	11
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI.....	11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	12
RECLAMI.....	12
DIRITTI E DOVERI.....	12
RIFERIMENTI	13

Nell'accogliervi, Le presentiamo la nostra "Carta dei Servizi Sanitari". Tale guida Le permetterà di conoscere le nostre strutture, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedere.

È stata elaborata con l'apporto di tutto il Personale, ponendo grande attenzione ai suggerimenti dei nostri Pazienti.

La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività dell'Organizzazione.

COSA E' E PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal **Gruppo Euromed Srl** nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Gruppo Euromed Srl**, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ

La struttura è attiva dal 1996 e autorizzata con delibera n.° 28195 del 11/07/2002 dalla Regione Lazio.

Nel 2017 il **Gruppo Euromed Srl** si è trasferito al civico 192, ha richiesto ed ottenuto l'ampliamento delle seguenti branche mediche specialistiche: Presidio di Chirurgia Ambulatoriale e Medicina dello Sport con la determinazione n° G08842 del 22.06.2017.

Il principio di autorizzazione, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante visite mediche specialistiche e prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale.

Il Poliambulatorio, per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2015; tale sistema è attivo ed aggiornato annualmente.

La responsabilità del Poliambulatorio è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

Il **Gruppo Euromed Srl** ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Utenti. E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella Regione sono:

- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il **Gruppo Euromed Srl** si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

LEGALE RAPPRESENTANTE

Dott.ssa Elisabetta Croce.

DIREZIONE SANITARIA e DIREZIONE TECNICA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Dr. Ludovici Ludovico

- ◆ Laurea in Medicina e Chirurgia, specializzato in Clinica Pediatrica
- ◆ Iscritto all'Albo professionale dei Medici-Chirurghi della provincia di Roma dal 17/02/1971 con il numero d'ordine 18551.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente o recandosi personalmente presso la segreteria del Poliambulatorio. Il personale di segreteria fornirà, quando necessario, informazioni circa la preparazione per particolari tipologie di prestazioni.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazione.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Accettazione

- ✓ Arrivo al Poliambulatorio il giorno fissato per l'appuntamento; se trattasi di primo accesso, inserimento dei dati identificativi (nome, cognome, recapito telefonico, codice fiscale) del paziente nel programma gestionale.
- ✓ Acquisizione consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, se trattasi di primo accesso.
- ✓ Emissione della fattura per pagamenti contestuali
- ✓ Attesa in sala d'aspetto del proprio turno.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili – Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della L. 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Esecuzione della prestazione

Il Poliambulatorio è autorizzato per eseguire le seguenti attività:

- ❖ Pediatria
- ❖ Cardiologia
- ❖ Ginecologia ed Ostetricia
- ❖ Endocrinologia
- ❖ Dermatologia e Venerologia
- ❖ Malattie dell'Apparato Respiratorio
- ❖ Gastroenterologia
- ❖ Neurochirurgia
- ❖ Otorinolaringoiatria
- ❖ Audiologia e Foniatria
- ❖ Allergologia ed Immunologia Clinica
- ❖ Urologia
- ❖ Angiologia
- ❖ Chirurgia Vascolare
- ❖ Neurologia
- ❖ Oftalmologia
- ❖ Malattie Metaboliche e Diabetologia
- ❖ Medicina dello Sport
- ❖ Presidio di Chirurgia Ambulatoriale:
 - Chirurgia Generale:

- ✓ Asportazione Nei e lesioni cutanee
- ✓ Flebectomia
- ✓ Sclerosanti medicazioni avanzate e ulcere
- ✓ Onicectomia
- Chirurgia Plastica - Estetica:
 - ✓ Biopsie incisionali ed escissionali del volto
 - ✓ Crioterapia dermatologica
 - ✓ Rimozione nei e lesioni cutanee
 - ✓ Blefaroplastica
 - ✓ Otoplastica
 - ✓ Infiltrazione di tossina botulinica
 - ✓ Filler di acido ialuronico
 - ✓ Biorivitalizzazione
 - ✓ Cicatrici trattamento e rimozione
 - ✓ Fili di trazione
 - ✓ Microlifting
 - ✓ Microliposuzione
- Chirurgia Ginecologia:
 - ✓ Asportazioni cisti bambini
 - ✓ Asportazioni condilomi
- Chirurgia Ortopedica:
 - ✓ Artoscopia
 - ✓ Tunnel carpale
 - ✓ Dito a scatto
 - ✓ Artocentesi
 - ✓ Infiltrazioni endoarticolari
- Chirurgia Urologica:
 - ✓ Frenulectomia
 - ✓ Fimosi
- Biopsie e Ago Aspirato

Arrivato il proprio turno, il Medico:

- ✓ Effettuata l'anamnesi, acquisisce il consenso informato per particolari tipi di prestazioni.
- ✓ Esegue della prestazione medica.
- ✓ Aggiorna la cartella ambulatoriale dell'Utente.
- ✓ Consegna contestuale o successiva della cartella ambulatoriale (se contemplato).

Pagamento delle prestazioni

I pagamenti possono avvenire tramite: Bancomat/Carte di Credito, Assegni, Contanti e Bonifico Bancario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

La struttura effettua le prestazioni seguendo, in genere, l'ordine di prenotazione.

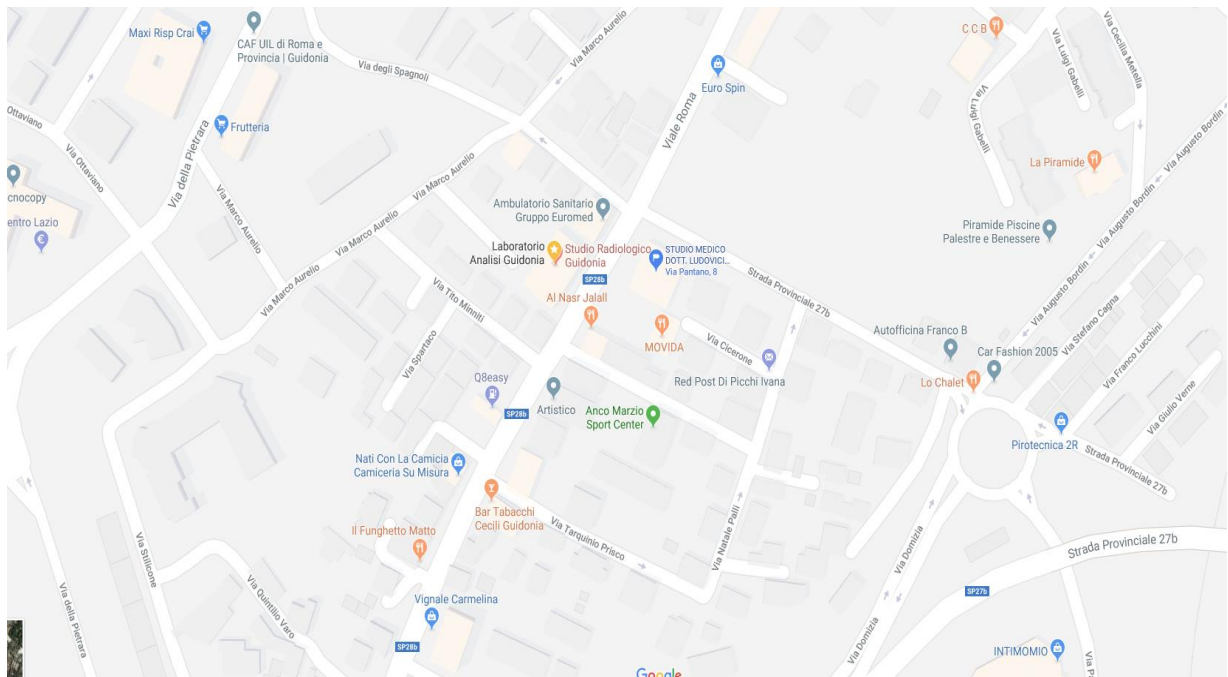
DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I Pazienti possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione clinica facendone specifica richiesta in accettazione.

Una copia della documentazione richiesta verrà predisposta nel più breve tempo possibile e sarà ritirabile presso il desk di accettazione del Struttura durante i normali orari di apertura.

SEZIONE II

COME RAGGIUNGERCI



Mezzi privati:

20 MINUTI DA ROMA

uscita 13 del G.R.A. direzione Tivoli.

USCITA AUTOSTRADA A1

Casello Guidonia Montecelio

25 minuti da Valmontone

25 minuti da Fiano Romano

45 minuti da Frosinone

60 minuti da Rieti

60 minuti da L'Aquila.

Mezzi pubblici:

TRENO ROMA - PESCARA

Stazione Ferroviaria Guidonia Montecelio.

COME CONTATTARCI

Telefono: 0774.300401

PRINCIPI FONDAMENTALI - VALORI

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali-valori:

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, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta.

Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce. La struttura, inoltre, dispone di una bacheca riservata alle Associazioni.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere **efficienza** organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere **efficacia** tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

Formazione Continua

La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni.

SEZIONE III

VISIONE , MISSIONE ED OBIETTIVI

LA VISIONE

La nostra strategia è fare del Poliambulatorio un riferimento nel proprio bacino di Utenti, per l'offerta dei servizi di Chirurgia Ambulatoriale e di Visite Specialistiche.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- ❖ realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- ❖ raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- ❖ eccellere nell'erogazione dei servizi.

LA MISSIONE

Il **Gruppo Euromed Srl**, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo sui processi che assicurino ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio

Migliorare le prestazioni percepibili dai Pazienti e familiari

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

Persone

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

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.

GLI OBIETTIVI

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

SEZIONE IV

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità

Il **Gruppo Euromed Srl** assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell'attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l'attività quotidiana.

Pertanto, è fondamentale l'impegno affinché le risposte alle aspettative dell'Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

Il Gruppo Euromed Srl:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

Impegni e programmi di attività e qualità

Il **Gruppo Euromed Srl** si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale

- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l'attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la **Dott.ssa Elisabetta Croce**.

DIRITTI E DOVERI

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata
- ✓ ricevere un'informazione completa riguardo alle prestazioni erogate
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze
- ✓ ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture
- ✓ riservatezza di tutti i dati della sua malattia e alla riservatezza di tutte le circostanze inerenti alla medesima
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato.

L'Utente ha il dovere di:

- ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico, tecnico;
- ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
- ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che vi si trovano come se fossero propri;
- ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone;
- ✓ rispettare il divieto di fumare;
- ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

DPCM del 19/05/1995 “Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”

DPCM del 27/01/1994 “Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi”

D.L. 517/93 “Controllo di qualità delle prestazioni erogate”