

# **CARTA DEI SERVIZI**

Rev. del 30/12/2023

Amministratore Unico  
Dott. Antonio Molisso

Direttore Tecnico Sanitario  
Dott. Antonio Molisso

## 1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Centro diagnostico Ajani opera da 24 anni nel centro storico del comune di Frascati come poliambulatorio specializzato nel settore della diagnostica per immagini.

La professionalità e l'esperienza del personale qualificato rimangono sempre a disposizione del Paziente, che potrà ricevere la giusta assistenza e consulenza personalizzata per ogni tipo di necessità.

Nato inizialmente come studio specialistico di radiologia e di altre metodiche di diagnostica per immagini (ecografia, moc, tac, risonanza magnetica nucleare, mammografia), il Centro Diagnostico Ajani, pur mantenendo il suo prevalente indirizzo diagnostico, nel corso degli anni si è arricchito della collaborazione di medici specialistici in altre branche mediche.

### • DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro diagnostico Ajani è ubicato a Frascati (RM), al piano terra di un edificio sito in Via Ajani 32. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e le sale di accettazione/attesa sono predisposte per un picco massimo di 15 persone.

Orario di apertura al pubblico:

**○ Dal lunedì al giovedì: dalle ore 9,00 alle ore 13,30 e dalle 14,30 alle 19,30 ; il venerdì dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30**

**○ Il sabato Chiuso**

### • PRINCIPI FONDAMENTALI

#### □ *Uguaglianza*

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

#### □ *Imparzialità*

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

#### □ *Continuità*

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

### *Partecipazione*

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

#### □ *Efficienza ed efficacia*

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

#### □ *Tutela dei soggetti "fragili"*

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività della struttura il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in fase di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso.

Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato.

All.3 CDS.

### LA VISION

La nostra strategia è fare del Centro diagnostico Ajani S.r.l. un centro radiologico di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di diagnostica per immagini.

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, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

### LA MISSION

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni Tecnico Professionali

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

Prestazioni di Servizio all'utente

Migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza.

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il 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

## 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 il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Riesame della Direzione e nei Piani di Qualità.

### OBIETTIVI QUALITÀ

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 5 a 10 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami $\leq$ 1
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità $\leq$ 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami $\leq$ 3
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario (giudizi buono e ottimo)
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Sito internet aggiornato
Fase analitica	Controlli di qualità	Documentazione Esperto Qualificato	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

#### • INFORMAZIONI SUI SERVIZI

I servizi erogati dallo CENTRO DIAGNOSTICO AJANI sono :

#### **4.1.1 Diagnostica Per Immagini**

○Gli Esami Radiografici vengono svolti in regime privato e per le prestazioni il paziente dovrà presentare la richiesta del medico, la tessera sanitaria e provvedere al pagamento dell'esame che viene effettuato al termine dell'erogazione della prestazione.

La Unità Radiologia è articolata in:

- 2 sezioni di Radiologia Generale di cui una telecomandata con I.B. ed una dedicata agli esami in ortostatismo (colonna in toto sotto carico, ginocchia e piedi sotto carico). N.1 sezione di Mammografia.

N.1 sezione di Ortopanoramica Dentale, TC Cone Beam e Teleprofilografia cefalica con apparecchio a tecnica digitale diretta.

N.1 sezione di M.O.C;

N.1 sezione di RMN aperta

N.1 sezione di TC ad alta risoluzione

#### *Risonanza Magnetica Nucleare Aperta*

Il macchinario usato è AIRIS VENTO LT che permette di eseguire risonanze aperte a basso campo.

Elenco delle risonanze effettuate:

- Rmn colonna cervicale
- Rmn colonna dorsale
- Rmn colonna lombosacrale
- Rmn sacro-coccige
- Rmn spalla
- Rmn gomito
- Rmn polso
- Rmn mano
- Rmn bacino
- Rmn ginocchio
- Rmn caviglia
- Rmn piede

- Rmn gamba - Rmn coscia
- Rmn anca

### *Tomografia computerizzata (TC)*

Gli Esami di Tomografia computerizzata vengono effettuati a partire dalle ore 10. Per i suddetti esami è sempre consigliata per una migliore valutazione diagnostica, la prescrizione medica. Il macchinario usato permette di eseguire TC ad alta risoluzione.

Elenco delle TC effettuate:

- TC colonna cervicale
- TC colonna dorsale
- TC colonna lombosacrale
  
- TC articolazioni
- TC torace
- TC craniale
- TC massiccio facciale
- TC addome e pelvi

- Per l'esecuzione di alcuni esami ecografici viene informato il paziente dell'eventuale preparazione.

L'unità Ecografia si articola in:

N. 1 sezioni Ecografica dotata di un apparecchi0color-doppler digitali di ultima generazione forniti anche di sonde ad alta frequenza cavitare ed endocavitare dedicate allo studio al alta definizione degli organi superficiali (tiroide, ghiandole salivari, mammella, etc.), della prostata, delle vescicole seminali e dell'apparato genitale maschile e femminile (eventualmente con tecnica transrettale ed endovaginale), anche con valutazioni funzionali del grado di vascolarizzazione (esami colordoppler).

Tra le prestazioni ecografiche è possibile effettuare:

Ecografie Internistiche

- Ecografia muscolo-scheletrica

- Ecografia tendinea
- Ecografia articolare
- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroidea
- Ecografia epatica
- Ecografia renale
- Ecografia pancreatica
  
- Ecografia splenica
- Ecografia vescico-prostatica s.p.
- Ecografia transrettale
- Ecografia tessuti molli
- Sovrapubica
- Endovaginale

Ecocolordoppler :

- Ecocolordoppler Tiroideo
- Ecocolordoppler Carotideo
- Ecocolordoppler Arti inferiori
- Ecocolordoppler Arti superiori
- Ecocolordoppler Aorta addominale
- Ecocolordoppler Renale
- Ecocolordoppler Scrotale
- Ecocolordoppler Mammario
- Ecocolordoppler Cardiaco

#### ***4.1.2 Ambulatorio Polispecialistico***

Per quanto riguarda l'ambulatorio polispecialistico saranno erogate prestazioni di tipo ambulatoriale nelle seguenti branche:



○ **UROLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITA UROLOGICA
- VISITA ANDROLOGICA
- UROFLUSSIMETRIA

• **ENDOCRINOLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITA

• **ANGIOLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITA

• **ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITA ORTOPEDICA
- MEDICAZIONI E RIMOZIONI PUNTI
- INFILTRAZIONI ARTICOLARI E TENDINEE

-

• **NEUROLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITA NEUROLOGICA
- ELETTROMIOGRAFIA

• **DERMATOLOGIA**

***Prestazioni eseguite:***

- VISITE DERMATOLOGICHE

Per erogare tali servizi ai propri pazienti, lo Studio Radiologico dispone di medici specialisti e di tecnici operativi selezionati che hanno maturato una esperienza nel settore radiologico ed ecografico.

- **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Il responsabili amministrativi della struttura sono il Dott. Giorgio Molisso e la sig.ra Daniela Tiraboschi

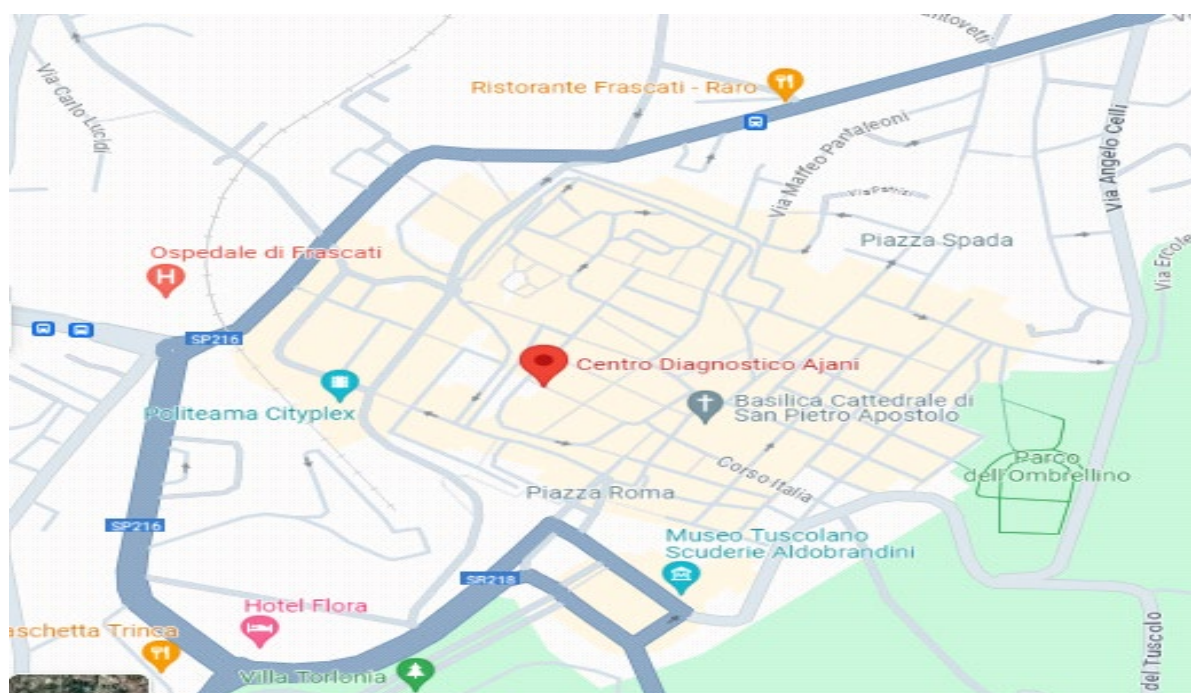
Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

Contatti: tel. 06/9416611- tel 06/9425505

Email: [cda.ajani@libero.it](mailto:cda.ajani@libero.it)

sito internet: [www.centrodiagnosticoajani.com](http://www.centrodiagnosticoajani.com)

Dove siamo: Via Ajani 32 – Frascati 00044 (RM)



- **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Per garantire il giusto tempo di esecuzione dell'esame e per evitare inutili attese ogni accertamento viene effettuato previo appuntamento.

L'appuntamento può essere preso sia telefonicamente, sia di persona presso la sede al mattino o al pomeriggio.

Concordati con il paziente gli accordi preliminari, si procede a fissare l'appuntamento sul programma gestionale e qualora venuto di persona si rilascia il foglio di prenotazione registrando il

cognome, nome, tipo di esame, telefono, la data di consegna del referto ed eventuale preparazione o dieta descritta sui volantini.

L'addetta/o, nel caso di richieste di esami particolari o non comprensibili, è tenuta ad informarsi con il personale medico o con il personale tecnico, allo scopo di non creare disagi nello svolgimento dell'esame.

Quando il paziente si presenta il giorno dell'appuntamento, l'addetta/o all'accettazione provvede a registrare sul PC i dati anagrafici, esibendo la tessera sanitaria e si procede all'acquisizione dei vari consensi.

Definite le operazioni di accettazione viene fatto accomodare il paziente in sala d'attesa il quale sarà chiamato dal tecnico di radiologia o dal medico, in base al tipo di esame che deve essere eseguito.

Al termine della prestazione si procede al pagamento e viene stampata la fattura, dove sono indicati gli orari ed il giorno per il ritiro, che per la maggior parte degli esami è dopo due giorni dall'esecuzione dello stesso, fatta eccezione per le ecografie e le mammografie.

Il giorno del ritiro vengono consegnate sia le immagini (su CD o lastra) che il referto del medico radiologo.

Se il paziente che ha eseguito l'esame non può venire il giorno del ritiro, può delegare un'altra persona tramite un apposito modulo consegnato dalla segreteria.

La persona incaricata al ritiro dovrà esibire in segreteria, il modulo della delega compilato e firmato insieme al documento della persona che ha svolto la prestazione.

#### Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione al paziente viene chiesto, mediante tavoletta grafometrica, di firmare per il consenso della privacy e successivamente ad inizio esame di compilare e firmare i vari consensi informati.

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

#### Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

La data di ritiro dei referti è specificata sulla fattura della prestazione consegnato il giorno dello svolgimento dell'esame.

Il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità dell'esame diagnostico è di 2 giorni lavorativi.

- **DIAGRAMMA DI FLUSSI**

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni

Esame

Chiamata del paziente da parte del tecnico; esecuzione della prestazione; congedo del paziente.

Sala raggi

Controllo e preparazione delle apparecchiature; controllo dei risultati ottenuti.

Medici

Elaborazione del referto sul sistema informatico; stampa del referto completo e firma del referto.

Segreteria

Pagamento prestazione/i consegna della fattura ed indicazioni per il ritiro dei risultati.

Consegna referti.

- **GESTIONE DEI RECLAMI**

Per ulteriore miglioramento del sistema qualità, viene richiesto di collaborare mediante la compilazione del test di valutazione situato in sala d'attesa allo scopo di portare a conoscenza della struttura la sua soddisfazione/insoddisfazione per il servizio offertogli e le eventuali lamentele e/o miglioramenti.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima, negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

- **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001

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"

DCA U00311 del 06/10/2014 “Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio”

- ALLEGATI

All.1 CDS “Elenco del Personale”

All.2 CDS “Carta dei Diritti del Paziente”

All.3 CDS “Guida ai servizi”