REV. 9.0 del 31/07/2017

Studio Tiberino diagnostico

Dott. Mario PACE
Direttore Tecnico

Carta dei Servizi

La Scienza continua...
La Medicina si aggiorna...

RADIOLOGIA GENERALE - DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

dal 1984

CHI SIAMO

Lo Studio Diagnostico Tiberino è un Centro Polispecialistico certificato UNI EN ISO 9001:2015 per l'erogazione di servizi sanitari di diagnostica per immagini. Opera in questo campo da oltre 30 anni, fornendo un'ampia gamma di prestazioni sanitarie, alcune anche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, come ad esempio la radiologia.

LA STRUTTURA

Il Centro si sviluppa su una superficie di 240 mq ca. ed è dotato di tutti i comfort, compreso l'accesso e parcheggio per i disabili, locali climatizzati, dispenser bar, filodiffusione e tv. La Struttura dispone, inoltre, di numerose apparecchiature all'avanguardia per le più importanti branche specialistiche, affidate alla competenza di medici di alto profilo professionale. L'accettazione consente, grazie ad un moderno sistema computerizzato e alla cortesia di esperte operatrici, di evitare lunghe e spiacevoli attese. Due confortevoli sale d'attesa attrezzate sono a disposizione dei pazienti. Il Centro è dotato di tutte le apparecchiature necessarie per lo svolgimento di particolari esami in grado di rispondere a tutte le esigenze in campo diagnostico anche odontoiatrico, Infatti è stata installata una moderna apparecchiatura in grado di eseguire DentalscanCone-Beam3D con risoluzioni ideali e livelli di dosaggio dei pazienti minime.
Tutte le procedure sono eseguite nel pieno rispetto della legge sulla tutela della privacy per garantire il trattamento dei dati personali, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità dei nostri pazienti.

LA POLITICA DELLA QUALITA'

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui lo Studio Diagnostico Tiberino intende fornire una corretta informazione su cosa è in grado di offrire ed in quanto tempo, impegnandosi e facendo propri i principi fondamentali sanciti dallo Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari" DPCM del 19 maggio 1995 (G.U. 31.05.1995 n.°125 S.O.)
La Direzione Generale delloStudio Diagnostico Tiberino ritiene fondamentale l'adozione di una politica volta alla promozione continua della qualità in tutti i processi aziendali.
Al riguardo ha individuato e si impegna a seguire una linea di condotta che riconosce nell'attenzione al cliente/utente e nel miglioramento continuo dell'efficacia dei processi aziendali, i fattori differenzianti in un mercato estremamente complesso come quello dei servizi sanitari.
In accordo con le strategie e gli obiettivi di accrescimento del valore dell'azienda la Direzione Generale promuove:

- il ruolo centrale del cliente/utente;
- la diffusione della cultura della qualità a tutti i livelli organizzativi;
- il miglioramento continuo della qualità nei servizi e prestazioni erogate;
- il miglioramento continuo dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- la tutela dell'incolumità del cliente/utente

• la salute e la sicurezza dei lavoratori, minimizzando i rischi chimici, biologici e di esposizione a radiazioni ionizzanti e non;
• l'ottenimento dei risultati economici atti a permettere il raggiungimento degli obiettivi.

L'erogazione dei servizi avviene, pertanto, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA
Ogni cliente/paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate senza distinzione di età, sesso, razza, nazionalità, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.
IMPARZIALITÀ
Il comportamento di tutto il personale in forza allo Studio Diagnostico Tiberino si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
CONTINUITÀ
Lo Studio Diagnostico Tiberino eroga i propri servizi sanitari con "continuità" intesa come erogazione nel tempo delle prestazioni e come elemento di qualifica tecnica delle stesse
DIRITTO DI SCELTA
Lo Studio Diagnostico Tiberino assicura la piena libertà al cliente/paziente di scegliere sia il medico preposto all'esecuzione della prestazione sanitaria sia l'osservanza o meno delle terapie da quest'ultimo proposte.
PARTECIPAZIONE
Il cliente/paziente partecipa al servizio attraverso un'informazione completa e corretta e può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni anche mediante la compilazione di reclami e/o suggerimenti per il continuo miglioramento del servizio.
EFFICIENZA ED EFFICACIA
La Direzione Generale dello Studio Diagnostico Tiberino è impegnata costantemente a promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente.

IMPEGNI E OBIETTIVI

Lo Studio Diagnostico Tiberino si impegna a:
• agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale e internazionale ed applicabili al settore sanitario;
• perseguire il miglioramento continuo dei risultati attraverso la traduzione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 in prassi e procedure;
• accrescere la soddisfazione del cliente/utente mediante verifiche periodiche mirate al controllo dei servizi che necessitano di particolare attenzione ed una responsabile analisi dei reclami raccolti, al fine di tradurre i risultati ottenuti in obiettivi di miglioramento per i vari processi;
• tenere sotto controllo la qualità delle prestazioni erogate attraverso attività di monitoraggio dei processi e dei prodotti;
• migliorare i canali di comunicazione con gli utenti, mantenendo puntualmente aggiornato il sito internet aziendale e monitorando il funzionamento della raccolta di segnalazioni ottenute tramite l'ufficio preposto; • mantenere e sviluppare il know-how attraverso l'attività continua di formazione e addestramento del personale;
• promuovere il coinvolgimento delle risorse umane mediante incontri periodici sull'importanza di ciascuna attività per il raggiungimento degli obiettivi.

Lo Studio Diagnostico Tiberino identifica come obiettivo primario la soddisfazione del cliente e, per promuovere il raggiungimento di tale scopo, si impegna a garantire l'abbattimento dei tempi di attesa per la prenotazione, la possibilità di effettuare le visite in ambienti silenziosi, ampi, confortevoli e rispettosi della privacy. In tale ottica la Direzione ha scelto di collaborare con professionisti medici, professori di chiara fama e di mettere a disposizione apparecchiature tecnologicamente avanzate, sottoposte a regolari controlli di qualità e verifica di sicurezza.

Meccanismi di tutela e di verifica:
• Le analisi delle non conformità.
• La rilevazione della soddisfazione dell'utente tramite un test distribuito al paziente nel momento dell'accettazione;inoltre, chiunque intenda segnalare un disservizio o porgere reclamo può rivolgersi al personale preposto. La Studio Diagnostico Tiberino garantisce la gestione dei reclami e provvederà ad effettuare tutte le azioni necessarie per condurle a buon esito.

Gli obiettivi specifici vengono definiti annualmente dalla Direzione in collaborazione con i Responsabili delle Unità Operative ed illustrati nel piano annuale della qualità. Sono stati definiti indicatori per misurare il raggiungimento di ciascun obiettivo: essi verranno applicati e resi noti periodicamente.

TEMPI MEDI DI ATTESA

Nella tabella sono riassunti i tempi medi di attesa per l'accesso alle prestazioni e per il ritiro dei referti. La Struttura è costantemente impegnata per favorire una riduzione di tali tempi nell'interesse del paziente.

	ATTESA APPUNTAMENTO	ATTESA ESECUZIONE	ATTESA REFERTO
Visite specialistiche	2/7 gg	20 minuti	immediato
Diagnostica ecografica	1 gg	30 minuti	immediato
Risonanza Magnetica	1/2 gg	30 minuti	1 giorno
Tac	2 gg	30 minuti	2 gg
Radiologia	1 gg	15-30 minuti	1 giorno
Mammografia	1 gg	20 minuti	1 giorno
MocDexa	1 giorno	15 minuti	immediato
Dentalscan	1 giorno	15 minuti	2 gg

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

Lo Studio Diagnostico Tiberino è facilmente raggiungibile da ogni parte del in quanto ben servita dalle linee autobus, essendo situata in prossimità di una fermata.
Per chi volesse arrivare in automobile, proprio nei pressi della Struttura c'è un grande parcheggio a disposizione degli utenti.

MODALITA' PRENOTAZIONE

Per prenotare una visita specialistica o una prestazione diagnostica l'utente può:
1) Presentarsi al Centro Prenotazioni, munito della richiesta del medico su ricettario regionale in caso di prestazione in convenzione con il SSN o su ricettario bianco in caso di prestazioni erogate in regime privato.
2) Telefonare al Centro Prenotazioni 0765.389189 munendosi precedentemente della richiesta medica. La prenotazione della visita o della prestazione diagnostica viene rilasciata immediatamente comunicando giorno, ora ed importo della tariffa o del ticket da pagare. L'utente in caso di impedimento a presentarsi alla visita o all'accertamento diagnostico, deve comunicare la propria assenza tempestivamente anche a mezzo telefono al Centro Prenotazioni.

MODALITÀ DI ACCETTAZIONE E PAGAMENTO DELLA TARIFFA

Il pagamento della prestazione a tariffa privata o del ticket deve avvenire prima dell'effettuazione della stessa rivolgendosi all'ufficio accettazione anche per regolarizzare gli aspetti amministrativi e burocratici (lettura informativa sul D.lgs. 196/2003 sulla privacy, rilascio del consenso al trattamento dei dati, verifica della completezza e correttezza dell'impegnativa).

MODALITA' DI RITIRO DEL REFERTO

Per il ritiro delle risposte è necessario che il paziente consegni personalmente la ricevuta di ritiro rilasciata al momento dell'accettazione. Se l'interessato è impossibilitato a presentarsi può inviare altra persona purché munita di delega al ritiro. I referti possono essere ritirati dalle ore 17.00 alle ore 19.00 del giorno indicato sulla ricevuta. Nei giorni successivi il ritiro può essere effettuato in tutti i giorni negli orari di apertura dell'ufficio accettazione. Altresì è possibile usufruire del nostro servizio di consulenza del referto on-line, erogato nel rispetto della privacy.

DIRITTI DEL PAZIENTE

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. Nei limiti delle convenzioni stipulate con il SSR la nostra Struttura garantisce 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 ad ogni tipo di informazione che riguarda il suo stato di salute ed i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
DIRITTO AL CONSENSO
Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

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 ED ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni individuo ha il diritto di 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, visite specialistiche e trattamenti sanitari in generale.

DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

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

DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

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, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

DIRITTO A EVITARE SOFFERENZE E DOLORE NON NECESSARI

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

DIRITTO AD 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 qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

DIRITTO AL RISARCIMENTO

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

DIRITTO AL CREDO

La Struttura rispetta il Credo e le convinzioni religiose di ogni singolo paziente.

DOVERI DEL PAZIENTE

Il cittadino malato quando accede ad una Struttura Sanitaria, è invitato ad assumere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri e a collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria della Struttura.

FIDUCIA E RISPETTO

L'accesso in una Struttura Sanitaria esprime, da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

EVITARE SPRECHI DI TEMPO E RISORSE

È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

RISPETTO DEI TEMPI E DEGLI SPAZI

L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. È opportuno, quindi, che i pazienti si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

RISPETTO DELLE MODALITÀ PRE ESAME

Il paziente deve rispettare le modalità di preparazione all'esame (ad es. digiuno, eventuali prescrizioni dietetiche, etc.) allo scopo di eseguire l'esame in condizioni ottimali; ciò consentirà tra l'altro di evitarne la ripetizione.

OBBLIGO DI FORNIRE INFORMAZIONI ESAUSTIVE

L'utente deve fornire al proprio medico, e al medico che eseguirà l'indagine diagnostica, tutte le informazioni adeguate a descrivere il quadro più chiaro possibile della propria situazione (allergie, effetti collaterali provocati in passato da un farmaco, eventuali interventi chirurgici precedenti, etc.) e l'eventuale documentazione sanitaria.

CUSTODIA DELLA DOCUMENTAZIONE

Il paziente deve custodire tutta la documentazione sanitaria ed esibirla in caso di ripetizione della stessa indagine a distanza di tempo o nel caso di altre indagini.

RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO

L'utente deve sempre ritirare gli esami clinici effettuati presso la Struttura nei tempi e nei modi prescritti. **RISPETTO DI AMBIENTI E ATTREZZATURE**

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.

RISPETTO DEGLI ORARI

Chiunque si trovi in una Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale diagnostica o terapeutica.

RISPETTO DEL PROSSIMO

Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, suonerie di cellulari, telefonate a voce alta, etc.)

DIVIETO DI FUMARE

All'interno della Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano stile di vivere nella struttura ospedaliera.

DOVERE DI INFORMAZIONE

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato. Sede Nazionale: Via Flaminia, 53 - 00196 Roma - Tel. 06 367181 – Fax 06 36718333

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Per comunicazioni e informazioni inerenti appuntamenti, costi, prestazioni e preventivi l'utente può rivolgersi al Centro di Prenotazione, chiamando il numero 0765.389189. Con l'impegno di mantenere un elevato standard di comunicazione con l'utenza, in ogni desk di accettazione e nelle sale di attesa della Struttura sono presenti e a disposizione del pubblico materiali informativi vari, come brochure illustrative dei servizi, comunicazioni, note informative e la Carta dei Servizi.
La Carta Servizi sarà diffusa, inoltre, all'ingresso della Struttura, negli appositi spazi, ma sarà anche a disposizione dell'utente sul sito www.studiotiberino.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta Servizi è sottoposta ad una revisione periodica, come tutta la documentazione del sistema di gestione qualità. L'ultima versione aggiornata si identifica con la numerazione progressiva della revisione e con la data più recente. Entrambe le informazioni sono disponibili sulla copertina posteriore del documento.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

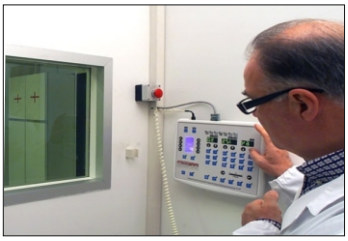
Il sistema qualità adottato dalla Studio Diagnostico Tiberino prevede apposite procedure per la gestione dei reclami. In particolare, qualora lo ritenga opportuno, l'utente può presentare reclamo al personale di Segreteria o al Responsabile di Struttura.
Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta Servizi, possono avanzare reclami anche scritti tramite moduli collocati in apposite bacheche in sala d'attesa e consegnarli in segreteria; rilasciando indirizzo di residenza o indirizzo mail la Direzione provvederà a rispondere ai Vs reclami. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione, anche mediante il monitoraggio quotidiano del gradimento effettuato tramite l'apposito modulo di gradimento rilasciato all'accettazione al paziente.

VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI

ANGIOLOGIA
• Visita angiologica • Ecocolordoppler arterioso e venoso Arti Inferiore • Ecocolordoppler vasi epiaortici • Sclerosanti dei capillari
CARDIOLOGIA
• Visita cardiologica • Ecg • Holter pressorio e cardiaco 24 ore • Ecocolordoppler cardiaco
ECOGRAFIA
• Addominale • Parti molli • Scrotale • Prostatica sovrapubica • Prostatica Transrettale • Tiroidea • Mammaria • Epatobiliare • Pancreatica e renale • Anca Neonatale • Ecocolordoppler Tiroideo
ENDOCRINOLOGIA
• Visita endocrinologica

OCULISTICA
• Visita oculistica
PNEUMOLOGIA
• Visita pneumologica • Spirometria
ALLERGOLOGIA
• Visita Allergologica • Patch test • Prick test
DIABETOLOGIA
• Visita diabetologica
DIETETICA
• Visita dietetica • Analisi composizione corporea • Diete personalizzate
GASTROENTEROLOGIA
• Visita gastroentegologica • Test rapido all'Ureasi per HP • Esofagogastroduodenoscopia • Esame istologico • Colonscopia • Rettoscopia
GINECOLOGIA E OSTETRICIA
• Visita ginecologica • Pap-test • Eco-pelvica • Eco-endovaginale • Eco-ostetrica • Eco-morfologica • Eco flussimetria •Translucenza nucale • Bitest • Pacchetto Ginecologico (visita ginecologia + pap-test + ecografia borderline)
MAMMOGRAFIA
• Pacchetto Senologico (Mammografia Bilaterale + Ecografia Mammaria) • Mammografia Monolaterale • Mammografia Bilaterale
MOC DEXA
• Lombare e Femorale • Total Body
NEUROLOGIA
• Visita neurologica • Elettromiografia arti inferiori e superiori • Polisonnografia
ORTOPEDIA
• Visita ortopedica • Infiltrazioni
OTORINOLARINGOIATRIA
• Visita otorinolaringoiatrica • Lavaggio auricolare • Esame audiometrico • Esame vestibolare
RADIOLOGIA DIGITALE *
• Rx scheletro in toto • Rx Digerente completo • Rx Diretta addome • Rx Apparato urinario • Rx Ortopanoramica • Rx Telecranio (non convenzionato) • Stratigrafia ATM (bocca aperta / chiusa) • Età ossea
REUMATOLOGIA
• Visita reumatologica • Infiltrazioni
RISONANZA MAGNETICA
• Colonna cervicale • Colonna lombare • Osteoarticolare (spalla-gomito-polso-mano-anca-ginocchio-caviglia-piede)
TAC CON E SENZA MEZZO DI CONTRASTO
• Tc Cranio • Tc Addome • Tc Pelvi • Tc Torace • Tc Colonna • Tc Total Body • Angio-Tc
• Dentalscan ConeBeam 3D
COLONSCOPIA VIRTUALE

* Prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale



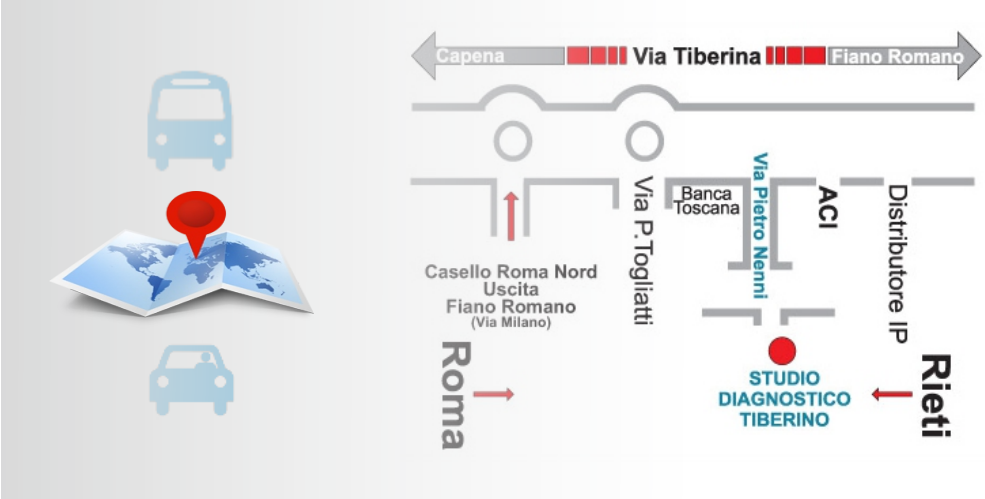
APERTURA SEGRETERIA

lunedì – venerdì: 08.30 / 12.30 – 15.00 / 19.00;
sabato: 08.30 / 12.30

ORARIO PRESTAZIONI RADIOLOGICHE

lunedì – venerdì: 08.30 / 11.30 – 15.00 / 18.00;
sabato: 08.30 / 11.30

COME ARRIVARE



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI CERTIFICATA:

ISO 9001:2015

tel. 0765.389.189 **www.studiotiberino.it**

Via Pietro Nenni, 2 Fiano Romano - RM **- Tel. 0765.389.189** info@studiotiberino.it