Carta dei Servizi

La Tua Salute in Buone Mani®

CENTRO POLISPECIALISTICO DAL 1992

Diagnostica per Immagini
Radiologia Digitale
Risonanza Magnetica Articolare Aperta
Mammografia 3D, Tomosintesi Digitale
Ortopantomografia Digitale
Dentascan (Sky View)
Terapia Dinamica K-Laser
Ozonoterapia
Medicina dello Sport

30° Anniversario
1992-2022

Aggiornata
01.10.2023

Via del Cunicello - FABRICA DI ROMA (VT)
Tel. 0761.576755 - 0761.568160
Vieni a conoscere i nostri servizi su **www.ecosmedica.it**

INDICE

1.
PRINCIPI FONDAMENTALI 4

2.
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 6

3.
COME ARRIVARE 7

4.
SERVIZI FORNITI 8
ORARI
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE
ACCESSO E RITIRO RISULTATI

5.
STANDARD DI SERVIZIO 27

6.
IL SISTEMA QUALITÀ 29

7.
RIFERIMENTI NORMATIVI 30

INDICE DEI SERVIZI

- Andrologia 8
- Angiologia Chirurgia Vascolare 9
- Cardiologia e Cardiologia Pediatrica 10
- Chirurgia Plastica 10
- Dermatologia e Chirurgia 11
- Dietologia 11
- Endocrinologia 12
- FKT - Fisioterapia 12
- Ginecologia 13
- Medicina del Lavoro 14
- Medicina Estetica 15
- MOC 16
- Neurologia e Neurochirurgia 17
- Oculistica 17
- Ortopedia 18
- Otorinolaringoiatra 18
- Podologia 19
- Senologia 19
- Urologia 20

- Diagnostica per immagini 22
  S-Scan - Risonanza Magnetica Nucleare 22
  Ecografia 24
  Planmed – Mammografia
  SkyView - Radiologia Digitale
  Risonanza Magnetica Articolare Aperta 26

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

PREMESSA
La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici) e fa riferimento ai contenuti del D.P.C.M. del 19 maggio 1995 (schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari).

Gentile Utente,
La invitiamo a prendere visione della presente **Carta dei Servizi** al fine di offrirLe una conoscenza completa della nostra organizzazione, della tipologia dei nostri servizi e le relative modalità di erogazione. Le presentiamo in questo documento gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi. La presente Carta dei servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.
Siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro Istituto.
Cercheremo di darLe un'adeguata assistenza oltre ad una ospitalità che unisca umanità e professionalità. Il personale medico, paramedico e tutti i nostri operatori sono a Sua disposizione per risolvere ogni eventuale problema, ed ogni persona è identificabile dal cartellino di riconoscimento. Inoltre, è a Sua disposizione un questionario di gradimento che, compilato in ogni sua parte e riposto nell'apposita cassetta, ci consente di analizzare, sulla base di dati reali, le Sue esigenze e di migliorare costantemente la nostra qualità.
Sicuri che il presente opuscolo possa esserLe di aiuto durante permanenza presso la nostra struttura, Le formuliamo i nostri più sinceri auguri e La salutiamo cordialmente.

Il Direttore Sanitario
DR.ssa CIPRIANI Valentina

L'Amministratore Unico
D'AVOLIO Maria Cristina

ECOS Medica® condivide la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale ed uniforma a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dell'Unione Europea - «Carta Europea dei Diritti del Malato» (Bruxelles 2002) e da altri enti rappresentativi.

EGUAGLIANZA: l'accesso alla struttura ed il trattamento degli utenti non sono condizionati da distinzione di sesso, religione, età o tanto più opinioni politiche e razza.
QUALITA' ED APPOPRIATEZZA: della terapia.
RISPETTO DEL TEMPO DELL'UTENTE: riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi.
RISPETTO DELLA DIGNITA' DELL'UTENTE: favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza.
SALVAGUARDIA DI PARTICOLARI STATI DI FRAGILITA': individuati, per la specificità delle prestazioni, in invalidità, gravità e stato post operatorio (valutati dalla DS) con diritto al trattamento prioritario.
TUTELA DELLA RISERVATEZZA: assicurando l'applicazione del D.Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili.
EFFETTUAZIONE DI RILEVAZIONI PERIODICHE: del gradimento degli utenti sul servizio offerto.
CONTINUITA': garantendo lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da causa di forza maggiore.
EFFICIENZA ED EFFICACIA: mirando a garantire la massima qualità possibile dei servizi e il miglioramento continuo.
PARTECIPAZIONE: gli Utenti e le organizzazioni dei cittadini devono poter verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge

In particolare:
- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione a operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva;
- viene garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.

2. PRESENTAZIONE STRUTTURA

Il Centro Medico Polispecialistico ECOS Medica® S.r.l. è una Struttura Sanitaria privata, che da 29 anni è al Vostro servizio, con precisione, puntualità e professionalità.
É iscritta nel Registro Regionale delle Strutture della Regione Lazio con il n. 858557
La sede operativa è in: **Via del Cunicello, FABRICA DI ROMA (Viterbo)**
L'Azienda Sanitaria Locale
di riferimento: **ASL VT5**
Responsabile della Direzione Sanitaria:
DR.ssa CIPRIANI Valentina.
La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale.
I principi fondamentali cui si ispira la nostra azienda si basano sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, sul rispetto della dignità del Paziente, sull'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.
L'ambulatorio è dotato di moderne attrezzature ed è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- Protezione antincendio
- Sicurezza elettrica e continuità elettrica
- Tutela della Privacy
- Sicurezza e Igiene dei luoghi di lavoro
- Smaltimento rifiuti
- Abbattimento delle barriere architettoniche

Le nuovissime attrezzature per la radiologia digitale e la professionalità degli operatori, offrono ai propri pazienti un eccellente servizio di Diagnostica per Immagini.

Organizzative del Poliambulatorio con le Specialità di diagnostica e terapia:

- Andrologia
- Angiologia Chirurgia Vascolare
- Broncopneumologia
- Cardiologia
- Chirurgia Estetica
- Dermatologia
- Dietologia
- Endocrinologia-Diabetologia
- FKT - Fisioterapia
- Fisiatria
- Gastroentereologia
- Ginecologia
- Medicina del Lavoro
- Neurologia e Neurochirurgia
- Oculistica
- Oncologia Senologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatra
- Podologia
- Urologia
- Diagnostica per immagini:
  S-Scan - Risonanza Magnetica Nucleare
  Ecografia
  Planmed - Mammografia
  SkyView - Radiologia Digitale

3. COME ARRIVARE

Come raggiungerci:

Da Roma percorrendo la Cassia Bis fino a Monterosi, poi a destra per Ronciglione, al bivio di Trentamiglia ancora a destra per Fabrica di Roma.

Dall'Autostrada A1 uscita Magliano Sabina poi a destra per Borghetto e poi ancora a destra per Fabrica di Roma.

Dalla S.S. Flaminia fino a Civita Castellana e poi a Fabrica di Roma.

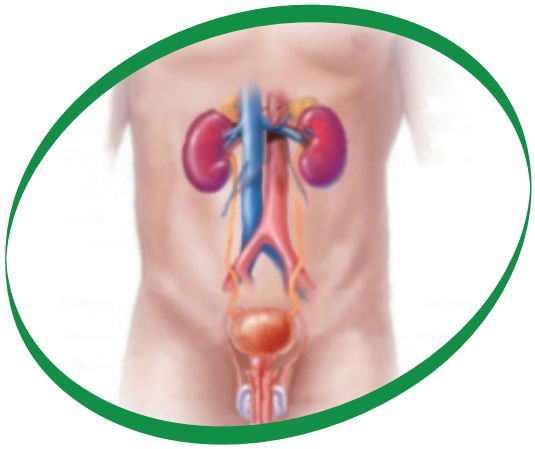
Da Viterbo per la S.P. Cimina, per Carbognano poi Fabrica di Roma.

4. SERVIZI FORNITI
ORARI
MODALITÀ DI PRENOTAZIONE
ACCESSO E RITIRO RISULTATI

ANDROLOGIA

Il Medico:
Dott. ***BRUZZICHES ROBERTO***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Ecodoppler Vasi Spermatici
- Ecografia



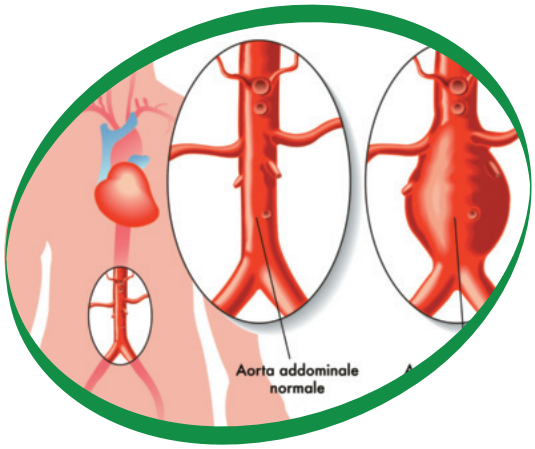
Il Medico visita per appuntamento.

ANGIOLOGIA – CHIRURGIA VASCOLARE

Il Medico:
Dott. ***DAMIA STEFANO***

Prestazioni erogabili

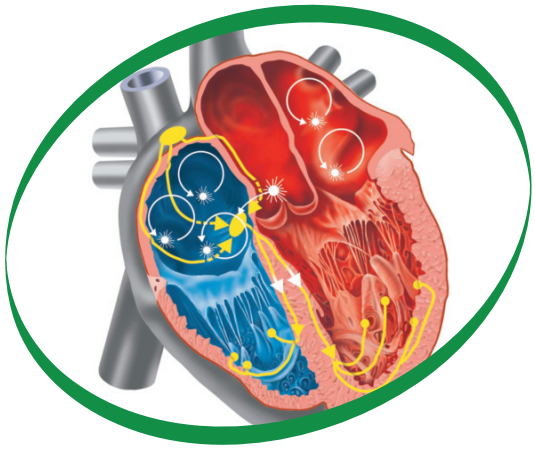
- Ecocolordoppler Aorta Addominale
- Ecocolordoppler Arterioso
- Ecocolordoppler Venoso e Art. Arti Sup o Inf
- Ecocolordoppler Vasi Epiaortici e Aorta Add
- Ecocolordoppler Venoso
- Ecocolordoppler Vasi Epi,Ven,Arti Inf
- Ecodoppler Aorta Addominale
- Ecodoppler Arterioso
- Ecodoppler Ven/Art e Ecodoppler V. Epi
- Ecodoppler Vasi Epiaortici
- Ecodoppler Venoso
- Ecodoppler Venoso,Arterioso A. Inf o Sup
- Visita Specialistica Angiologo
- Scleroterapia (a seduta)



Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene
il giorno dell'esame.

CARDIOLOGIA
E CARDIOLOGIA PEDIATRICA



Il Medico:
Dott. ***DI DONATO DONATO***

Prestazioni erogabili
- Visita Cardiologica e Ecg
- Visita Specialistica Cardiologica *(I visita)*
- Visita Specialistica Cardiologica *(controllo)*
- Ecocardiogramma Color

Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

CHIRURGIA PLASTICA

Il Medico:
Dott. ***BRIGUGLIO ILIO***

Il Medico visita per appuntamento.

DERMATOLOGIA E CHIRURGIA

I Medici:
Dott. ***SERIO MIRKO***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Asportazione Neo
- Mappatura dei Nei in Epiluminescenza

Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame per gli esami istologici dopo 15 gg dalla vista.

DIETOLOGIA

Il Medico:
Dott. ***BORGHESI PIERFRANCESCO***

- Visita specialistica
- Controllo

Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

ENDOCRINOLOGIA E DIABETOLOGIA

I Medici:
Dott. ***ZAGARI NUNZIO***
Dott. ***BRUZZICHES ROBERTO***

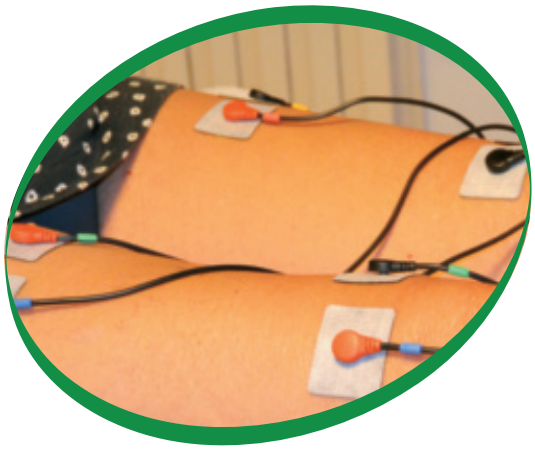
Prestazioni erogabili
- Visita specialistica
- Controllo
- Ecografia

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

FKT FISIOTERAPIA

Il Fisioterapista
Dott. ***CARRISI SIMONE***



Il fisioterapista riceve per appuntamento.

GINECOLOGIA

Il Medico:
Dott. ***PISTILLI ENRICO***

Prestazioni erogabili

- Eco Gravidanza I trim. *(fino alla 13ª sett.)*
- Eco Gravidanza III trim. *(dalla 28ª alla 32ª sett.)*
- Eco Pelvica
- Eco Transvaginale
- Pap Test
- Visita Ginecologica
- Visita Ostetrica

Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame, per il Pap test dopo 15 gg dalla visita.

MEDICINA DEL LAVORO

Il Medico:
Dott. ***MOLINI GIULIANO***

Prestazioni erogabili

- Medico competente(art. 18, comma 1, lettera a), D.Lgs. 9/04/2008, n. 81 e ss.mm.ii.).
- Protocollo sanitario
- Attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori (per la parte di competenza)
- Organizzazione del servizio di primo soccorso considerando i particolari tipi di lavorazione ed esposizione e le peculiari modalità organizzative del lavoro
- Attuazione e valorizzazione di programmi volontari di «promozione della salute» secondo i principi della responsabilità sociale
- Sottoscrizione del documento di valutazione dei rischi
- Partecipazione alla programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori i cui risultati gli sono forniti con tempestività ai fini della valutazione del rischio e della sorveglianza sanitaria
- Cartella sanitaria e di rischio
- Sorveglianza sanitaria

I Medici visitano per appuntamento.

MEDICINA ESTETICA

Il Medico:
Dott. ***Natili Tommaso***
Dott. ***Cipriani Luigi***

Prestazioni erogabili

- Medicina Estetica

- Cavitazione e radiofrequenza
  per liporiduzione e rassodamento.
  Applicazioni:
  - Riduzione degli strati adiposi in eccesso
  - Trattamenti anti-cellulite
  - Riassorbimento lipomi
  - Azione rassodante
  - Trattamenti pre e post-liposuzione

- Epilazione a luce pulsata

I Medici visitano per appuntamento.

MOC
Densitometria Ossea Total Body (DXA)

Il Medico:
Dott.ssa ***CIPRIANI VALENTINA***

Prestazioni erogabili

- Scansione della colonna/femore, Esame per la diagnosi dell'osteoporosi
- Monitoraggio dell'evoluzione temporale dell'osteoporosi e della salute ossea

Il Medico visita per appuntamento

NEUROCHIRURGIA

Il Medico:
Dott. ***CAPORLINGUA ALESSANDRO***
Dott. ***MASTRONARDI LUCIANO***

NEUROLOGIA

Il Medico:
Dott. ***MARTINO GENNARO***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica Neurologica
- Perizia Medico Legale
- Visita con Certificato
- Relazione Medica (Inps)
- Relazione Medica (Ass.ne)
- Visita Neurochirurgica

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

OCULISTICA

Il Medico:
Dott.ssa ***TOMASELLO ELIDE MANUELA***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Fondo Oculare
- OCT

Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

ORTOPEDIA

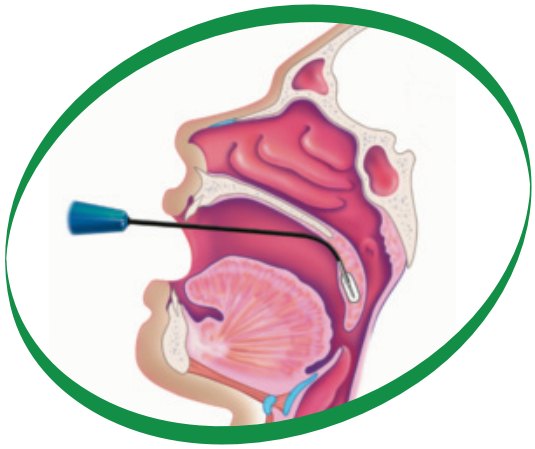
I Medici:
Dott. ***BUOMPADRE VINCENZO***
Dott. ***GIUSTI EGIDIO***
Dott. ***TEI MATTEO***
Dott. ***BARTOLESCHI EUGENIO***
Dott. ***CIARPAGLINI GIUSEPPE***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Infiltrazioni introarticolari

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

OTORINOLARINGOIATRA



I Medici:
Dott. ***CALIENTO DANTE MARIA***
Dott. ***GIUNTA ANTONIO MARIA***

Prestazioni erogabili
- Audiometria
- Laringoscopia
- Visita Specialistica

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

PODOLOGIA

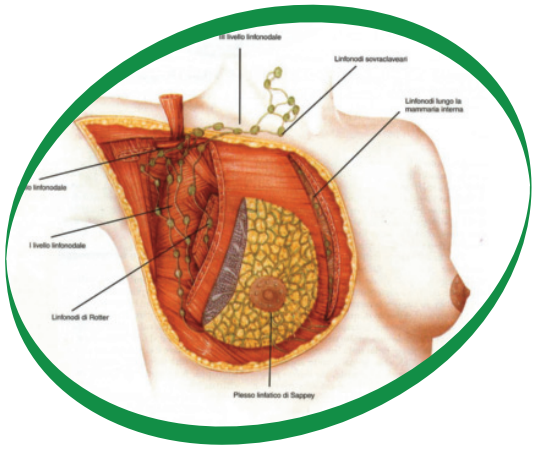
Il Podologo:
Dott. ***CUPELLONI EMANUELE***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Controllo

Il Medico visita per appuntamento.

SENOLOGIA

Il Medico:
Dott.ssa ***MAIRA ANNA***
Dott.ssa ***RAMUNNO MARIA GRAZIA***



Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Controllo
- Ecografia Mammaria

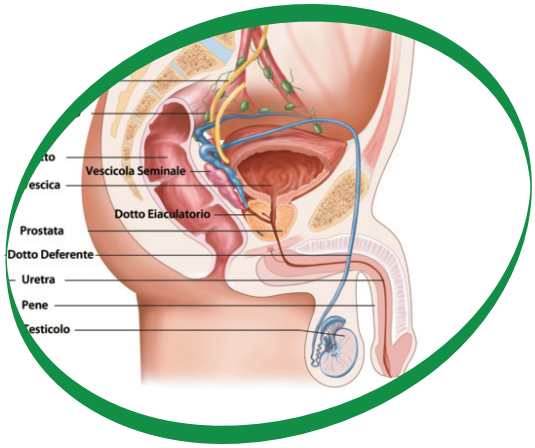
I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

UROLOGIA

Il Medico:
Dott. ***GRANATA DAVID***

Prestazioni erogabili
- Visita Specialistica
- Uroflussometria



Il Medico visita per appuntamento.

La consegna del referto avviene
il giorno dell'esame.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Direttore Sanitario
Dr.ssa CIPRIANI VALENTINA

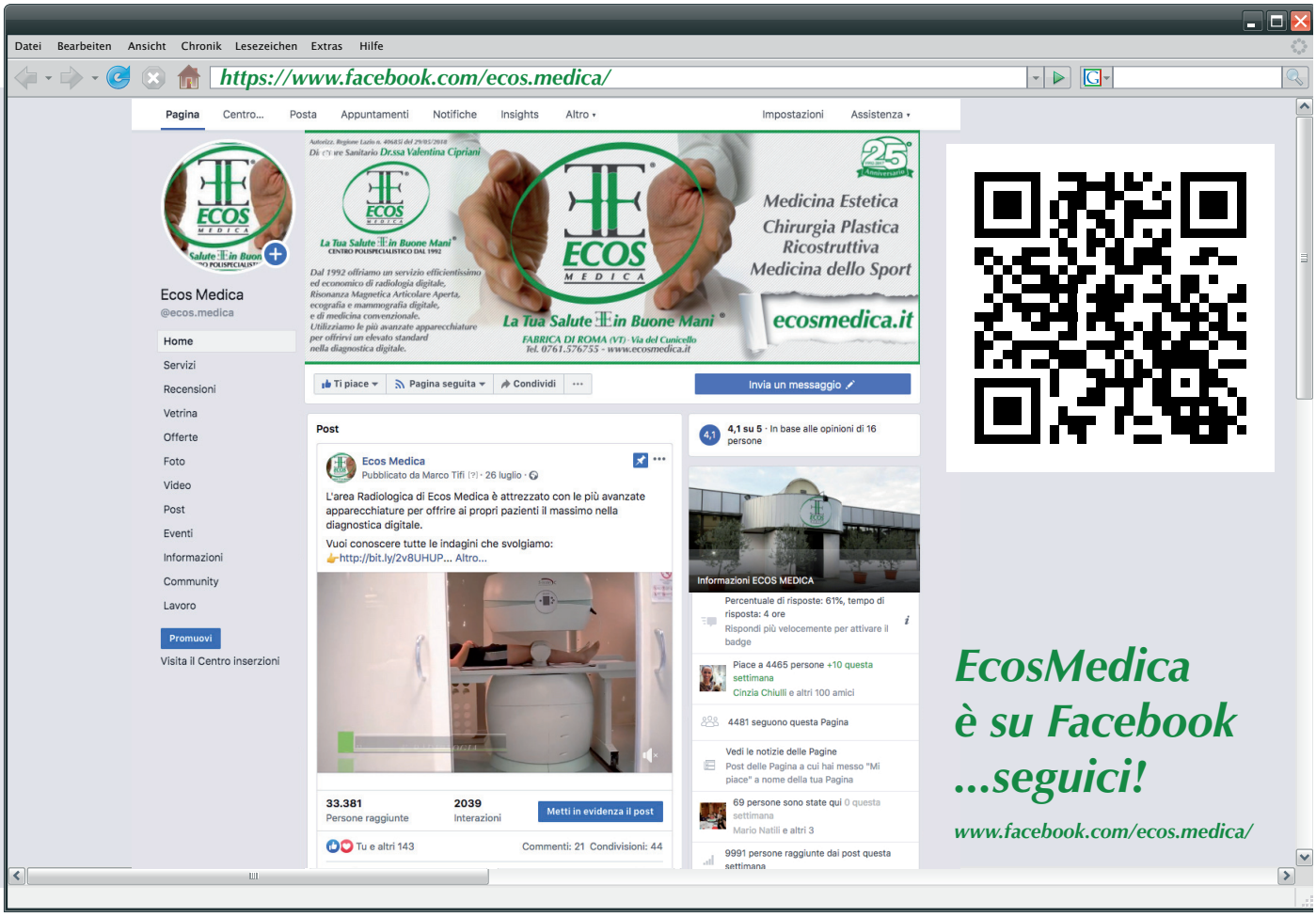
PER CONOSCERE I NOSTRI SERVIZI

www.ecosmedica.it

Risonanza Magnetica Articolare Aperta
Ortopantomografia digitale
Mammografia in 3D per la Tomosintesi digitale al Seno
Ecografia

ECOS MEDICA

La Tua Salute in Buone Mani



RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DIGITALE

I Medici:
Dott. ***SIANO GIULIO***
Dott. ***NERONI LUCA***
Dott.ssa ***MAIRA ANNA***
Dott. ***VILELLA GIUSEPPE MARIA***

Prestazioni erogabili
Vengono eseguiti i seguenti esami e accertamenti diagnostici, le indagini vengono effettuate sulla base della richiesta del medico curante, integrata dall'anamnesi del paziente e dalla valutazione del Medico Radiologo

- Mastoidi, rocche petrose, forami ottici
- Ortopanoramica (arcata superiore e inferiore)
- Apparato urinario
- Bacino sotto carico
- Avambraccio
- Colonna cervicale
- Colonna lombo sacrale
- Cranio
- Emimandibola
- Femore
- Ghiandole salivari, rinofaringe
- Gomito grande articolazioni
- Omero
- Piede
- Spalla
- Stratigrafia toracica monolaterale
- Caviglia

- Addome
- Anca o Bacino
- Assiale della rotula
- Colonna sacro-coccigea
- Colonna dorsale
- Coste, clavicola e sterno
- Laringe e rinofaringe
- Cranio e dei seni paranasali
- Ginocchio
- Gamba
- Piccole articolazioni
- Mano
- Torace
- Sella turcica
- Diretta fegato
- Stratigrafia di segmento osseo
- Articolazione temporo mandibolare
- Radiografia piede sotto carico
- Stratigrafia bilaterale torace
- Stratigrafia laringe
- Stratigrafia mediastino
- Stratigrafia renale
- Telecuore
- Mammografia

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

ECOGRAFIA

I Medici:
Dott. ***SIANO GIULIO***
Dott. ***NERONI LUCA***
Dott.ssa ***MAIRA ANNA***
Dott. ***VILELLA GIUSEPPE MARIA***

Prestazioni erogabili

- Eco Epatosplenica
- Ecografia
- Ecografia Addome e Tiroide
- Ecografia Addominale
- Ecografia Addominale e Pelvica
- Ecografia Aorta Addominale
- Ecografia Collo
- Ecografia Epatica
- Ecografia Epatica e Pancreatica
- Ecografia Epatica e Pelvica
- Ecografia Epatica, Tiroidea, Pelvica
- Ecografia Mammaria
- Ecografia Mammaria e Rx Mammografica
- Ecografia Milza
- Ecografia Muscoli Retti Addominali
- Ecografia Pancreatica
- Ecografia Pelvica
- Ecografia Pelvica e Mammaria
- Ecografia per Tumefazioni

- Ecografia Prostatica
- Ecografia Prostatica e Vescicale
- Ecografia Renale
- Ecografia Renale e Epatica
- Ecografia Renale e Prostatica
- Ecografia Renale e Vescicale
- Ecografia Renale, Vescicale e Prostatica
- Ecografia Tiroide
- Ecografia Tiroide e Collo
- Ecografia Varicocele
- Ecografia Vescicale
- Ecografia Completa dei Linfonodi
- Mammografia
- Ecografia a Colori (solo vascolari)

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene
il giorno dell'esame.

RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE APERTA

I Medici:
Dott. ***SIANO GIULIO***
Dott. ***NERONI LUCA***
Dott.ssa ***MAIRA ANNA***
Dott. ***VILELLA GIUSEPPE MARIA***

Prestazioni Erogate:
- RM Spalla
- RM Gomito
- RM Ginocchio
- RM Anca
- RM Mano
- RM Caviglia
- RM Piede

I Medici visitano per appuntamento.

La consegna del referto avviene il giorno dell'esame.

5 STANDARD DEL SERVIZIO

Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente sarà contattato telefonicamente dall'Accettazione e verrà fissato un nuovo appuntamento. Il Centro Medico Polispecialistico ECOS Medica® Srl garantisce il 100% delle comunicazioni.

Standard di rispetto dei tempi massimi di attesa

In coerenza con quanto espresso nel paragrafo precedente valutiamo periodicamente il rispetto dei tempi di attesa al fine di verificare il loro rispetto gli standard.

Qualità della strumentazione di diagnostica

Sono in atto i controlli di qualità previsti dalla normativa vigente. Vengono verificati mediante *audit* interni periodici il numero di interventi di manutenzione che vengono rapportati alle ore di lavoro fatte

Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso. Vengono verificati mediante *audit* interni periodici

Qualità della prestazione e dei servizi

È assicurata dall'alta professionalità del personale sanitario che opera nella struttura e dai programmi di formazione e aggiornamento. Viene monitorata mediante ricorso a audit interni, alla analisi della soddisfazione della clientela e alla gestione controllata dei reclami

Standard di Qualità Impegni e Programmi

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l'azienda e gli Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate. In particolare la nostra azienda:

- adotta standard di qualità del servizio;
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;

verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;

- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità di seguito esposti rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla nostra azienda. Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

Privacy e Consenso Informato

Tutti i Clienti/Utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste. Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere
preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, che viene
conservato nella documentazione clinica

6 SISTEMA QUALITÀ

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Relazione con il pubblico

I Responsabili del *Customer Service* sono incaricati di raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Alla richiesta del Paziente, l'operatore di sportello è delegato a contattare il Responsabile. Questi, una volta raggiunto il paziente, è incaricato di raccoglierne le dichiarazioni ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata. Periodicamente la Direzione analizzerà le relazioni dei Responsabili per risolvere i problemi organizzativi evidenziati.

Reclami

Viene assicurata al Cliente/Utente la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa per qualsiasi tipo di contestazione. Il reclamo può essere fatto in forma verbale, direttamente chiedendo al personale della Reception un incontro con il Responsabile. L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del Responsabile. Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, anonima e non, inserendo il reclamo stesso nell'apposita cassetta. Esperiti i dovuti accertamenti, il Responsabile provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti. Il reclamo avrà un tempo massimo di risposta di 7 gg. Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

Questionari di verifica

È istituita una specifica procedura di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del Cliente/Utente, attraverso la distribuzione sistematica di un questionario di verifica, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità. I dati, raccolti ed analizzati servono per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Organi di tutela del Paziente

Ogni paziente, personalmente o per il tramite di associazioni, può esprimere opinioni in merito a disservizi tramite esposti o segnalazioni alla Direzione Sanitaria Ecos Medica Srl.

Carta dei Servizi

La Direzione garantisce la formazione / informazione relativa ai principi della presente Carta dei Servizi attraverso incontri annuali estesi a tutto il personale. La Direzione valuta annualmente il rispetto dei diritti dell'Utente/Paziente ed opera azioni correttive in caso di rilevazione di inadempienze.

SERVIZI DI CORTESIA

Sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi: **Parcheggio**

Riconoscendo da sempre che la qualità del servizio offerto sia la vera forza della nostra struttura, il Centro Medico Polispecialistico la "ECOS Medica"Srl garantisce un controllo interno del servizi di Gestione della Qualità

7. RIFERIMENTI NORMATIVI

per la Carta dei Servizi

- DPCM del 27/01/1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- DPCM del 19/05/1995
- Decreto Legislativo 502/92 "*Raccomandazioni Nazionali ed Internazionali di Autorità Sanitarie*"
- Format Carta dei Servizi
- Carta Europea dei "*Diritti del Malato*" (Bruxelles 2002)

dell'Attività Ambulatoriale

- Legge di riforma sanitaria n. 833 del 23/12/1978
- DPR 502/92 Riordino della disciplina in materia sanitaria
- DPR 517/93 Riordino della disciplina in materia sanitaria
- D.Lgs. 81/08; D.Lgs 626/94 - Sicurezza
- D.Lgs. 229/99 – Norma per la razionalizzazione del SSN
- D.Lgs 229/99, art. 16 *bis* – Formazione continua in medicina
- LR n. 4 del 03/03/2003 – "*Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed ll'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali*"
- D.Lgs n. 196 del 30/06/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali
- DGR n. 424 del 14/07/2006, L.R. n. 4 del 03/03/2003 –Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie
- Regolamento Regionale n. 2 del 26/01/2007 – Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, in attuazione dell'art. 5, comma 1, lettera

b), della L.R. n. 4 del 03/03/2003 (Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e sociosanitarie di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali) e successive modificazioni

- DGR n.636 del 03/08/2007 *"Requisiti ulteriori, parte generale per l'accreditamento nella Regione Lazio"*
- Decreto del Commissionario *ad acta* n. 54 del 09/07/2010 "*Ulteriori adempimenti per il completamento delrassetto della rete laboratoristica e di assistenza specialistica ambulatoriale pubblica e privata*"
- Decreto del Commissionario *ad acta* n. 90 del 10/11/2010 "*Approvazione di: 'Requisiti minimi autorizzativiper l'esercizio delle attività sanitarie e socio sanitarie'* (all. 1), *'Requisiti ulteriori per l'accreditamento'* (all. 2), *'Sistema Informativo per le Autorizzazioni e gli Accreditamenti delle Strutture Sanitarie (SAAS) – Manualed'uso'* (all. 3), *'Adozione dei provvedimenti finalizzati alla cessazione degli accreditamenti provvisori e avviodel procedimento di accreditamento definitivo ai sensi dell'art. 1, commi da 18 a 26* (Disposizioni per-l'accreditamento istituzionale definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private), *Legge Regionale n.3 del 10/08/2010*"
- Associazione Nazionale Italiana Strutture Ambulatoriali Private vedere quali di queste norme sono cogenti e quali sono da depennare

30° Anniversario
1992-2022

ECOS MEDICA®

La Tua Salute in Buone Mani®

CENTRO POLISPECIALISTICO DAL 1992

Via del Cunicello
FABRICA DI ROMA (VT)
Tel. 0761.576755 - 0761.568160
web: www.ecosmedica.it
www.facebook.com/ecos.medica

Rev. 14 - 01.10.2023

42GNO.COM