



# **CARTA DEI SERVIZI**

---

Rev.05

**Direzione Aziendale**

**19/07/2024**

Gentile Signore/ Signora,

La 'Carta dei Servizi' è un documento di presentazione della nostra struttura, in cui vengono illustrati nel dettaglio i servizi che forniamo, gli obiettivi, e gli strumenti che adottiamo per garantire un'elevata qualità delle prestazioni. E' un impegno di trasparenza e chiarezza dell'informazione nei confronti della nostra utenza, e uno strumento per intraprendere azioni migliorative. La carta dei servizi viene periodicamente aggiornata in relazione a modifiche normative, dei servizi, ai risultati del monitoraggio dei processi, nell'ottica di un miglioramento continuo, di cui Lei può essere parte integrante, fornendo suggerimenti e segnalando eventuali disservizi, attraverso gli strumenti indicati nel presente documento.

A disposizione per ogni chiarimento, La ringraziamo per la preziosa collaborazione.

LA DIREZIONE

[Digitare il testo]

## Sommario

Presentazione e Principi fondamentali .....	2
MISSION .....	2
VISION .....	2
Principi e Diritti Fondamentali.....	3
Doveri dei Cittadini.....	4
Presentazione della Struttura.....	4
Elenco delle prestazioni.....	5
Laboratorio di Analisi Cliniche (LAB) .....	5
Medicina Specialistica (AMB) .....	6
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).....	7
Medicina del Lavoro (MDL).....	7
Orari e Modalità d’accesso .....	8
Accettazione, Erogazione, Modalità di Pagamento, Trattamento dei dati sensibili.....	8
1. Ambulatorio (visite specialistiche, analisi cliniche, esami strumentali).....	8
2. Servizio di Fisioterapia e Rieducazione funzionale .....	9
3. Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).....	9
Fattori e indicatori di qualità .....	11
Organizzazione.....	11

## Presentazione e Principi fondamentali

### MISSION

*‘Il paziente inteso come individuo, il cui benessere è posto al centro della propria attività’.* E’ da questa concezione, che supera la valenza passiva del termine ‘paziente’ a favore di un ruolo attivo e decisionale nella relazione terapeutica, che nasce il SicurMedical Center, struttura all’avanguardia composta da professionisti della Sanità, punto di riferimento per il territorio e per le famiglie.

Diagnosi, cura e prevenzione sono i nostri comuni obiettivi, condivisi con i cittadini attraverso un percorso di informazione continua presso il Centro. Un dialogo sempre aperto, per ascoltare le esigenze dell’individuo e divenirne interpreti, individuando le soluzioni migliori e fornendo risposte concrete ad ogni bisogno di diagnosi e cura, dalle analisi cliniche alle visite specialistiche, alla fisiochinesiterapia, all’assistenza domiciliare.

L’ascolto attivo ed empatico, il coinvolgimento informato nelle scelte, la competenza professionale e la dotazione di strumenti all’avanguardia, rappresentano nel loro insieme punti di eccellenza del servizio, insieme all’attenzione posta al rispetto dei valori, della dignità e della privacy dell’utente. Tutto ciò è reso possibile attraverso un’équipe in grado di costruire progetti di assistenza personalizzati, analizzarne i risultati e perseguire il miglioramento continuo della qualità, operando secondo principi etici condivisi.

### VISION

SicurMedical Center intende rappresentare un punto di riferimento sul territorio per l’eccellenza dei servizi sanitari offerti, che si concretizza nell’implementazione e nella qualità delle prestazioni sanitarie, della diagnostica strumentale, della fisioterapia e rieducazione motoria, del servizio di medicina del lavoro.

Obiettivi:

- garantire l’efficacia e l’efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato, attraverso le risorse professionali e strumentali, l’attività di formazione continua, le verifiche interne e l’analisi delle informazioni di ritorno di utenti e stakeholder
- mantenere la certificazione dei sistemi di gestione secondo gli standard internazionali ISO, con un’attività permanente di aggiornamento, verifica e monitoraggio dei dati
- mantenere e migliorare gli standard di gradimento degli utenti: tempi di attesa ridotti, modalità di prenotazione agevoli e trasparenti, rispetto degli appuntamenti, refertazione immediata, cordialità e professionalità del personale dell’accoglienza e di tutti gli erogatori di prestazione, comfort dei locali del Centro
- garantire la continuità delle cure a domicilio per migliorare la qualità di vita e ridurre il ricorso all’ospedalizzazione, attraverso l’assistenza domiciliare e la telemedicina
- garantire la riservatezza e il rispetto della privacy, attraverso una costante evoluzione delle attuali procedure di accesso ed erogazione, rispondenti ai requisiti di legge, e della sicurezza dei sistemi informatici di prenotazione, refertazione e archiviazione dei dati
- adeguare costantemente l’offerta dei servizi sulla base delle esigenze e dei bisogni rilevati.

## **Principi e Diritti Fondamentali**

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro Medico Specialistico sono:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori sanitari e amministrativi, nei confronti degli utenti, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

### **Rispetto**

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **Continuità**

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

### **Diritto di scelta**

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

### **Diritto alla fiducia**

Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

### **Diritto alla qualità**

Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

### **Diritto alla differenza**

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

### **Diritto alla normalità**

Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

### **Diritto alla decisione**

Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

**Diritto alla riparazione dei torti**

Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

**Doveri dei Cittadini**

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi gli utenti sono invitati al rispetto delle seguenti regole, affinché il servizio si mantenga su livelli di qualità.

- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- ✓ È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- ✓ Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- ✓ Nei locali adibiti ai trattamenti fisioterapici è vietato l'uso dei telefoni cellulari.
- ✓ Per evidenti ragioni di igiene e pulizia, è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.

**Presentazione della Struttura**

Il centro medico specialistico **'SicurMedical Center'** fa parte della SicurJob, azienda di servizi professionali, consulenziali e sanitari che opera nella città di Roma.

SicurMedical Center è una moderna struttura ubicata nel quartiere di Centocelle, in Via dei Castani 183, Roma. Eroga servizi sanitari, ambulatoriali e domiciliari, in regime privato e di autorizzazione con il Servizio Sanitario Regionale. Opera attraverso personale altamente qualificato e una moderna strumentazione, con un lavoro centrato sul paziente e i suoi bisogni. 'Prendersi cura' della persona che si rivolge al Centro è lo scopo primario degli interventi, si realizza già nella fase dell'accoglienza, recependo i bisogni e fornendo le informazioni più utili ad ogni singolo caso (personalizzazione); contraddistingue le prestazioni, attraverso l'attenzione e la competenza di medici, terapisti, tecnici e infermieri, si completa con l'accompagnamento dell'utente durante tutte le fasi, sino alla conclusione del percorso.

Il Centro Medico Specialistico si inserisce un sistema integrato per l'assistenza ambulatoriale e domiciliare, è calato nel territorio e vicino alle esigenze degli utenti per qualità, accessibilità e puntualità delle prestazioni, con costante attenzione al rispetto dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalle normative nazionali e regionali. La Struttura è priva di barriere architettoniche, dotata di apposita segnaletica indicante la collocazione dei servizi, adeguata al normativa vigente; tutti gli operatori sono immediatamente identificabili tramite il cartellino, applicato in modo visibile sulla divisa. In essa sono adottate tutte le misure di sicurezza in osservanza del DLgs. n. 81/2008.

La Struttura è situata al 3° piano dell'edificio, si sviluppa su un unico livello, su una superficie di circa 490 mq, dove sono ubicati la Sala d'attesa, l'Accettazione con due postazioni, la Sala Prelievi e il Laboratorio Analisi, tre Studi Medici, l'area dedicata alla Riabilitazione, con 4 box di fisioterapia, 1 stanza di logopedia e una palestra attrezzata, la Centrale Operativa ADI, la Direzione e l'Amministrazione, il magazzino, spogliatoi, e servizi igienici, predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Il Centro Medico Specialistico è operante dal lunedì al venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00. Nei suddetti orari è possibile ottenere informazioni, effettuare prenotazioni, sottoporsi a prelievi, ritirare i referti, eseguire esami di diagnostica strumentale e sottoporsi a visite specialistiche. Il Centro SicurMedical è dotato di personale altamente specializzato e di attrezzature moderne; le modalità di accesso alla Reception per l'accettazione e ai locali di visita/terapia sono regolate nel rispetto delle disposizioni di legge sulla "privacy". Il Centro è dotato di sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (D.Lgs. 196/03, D.Lgs. 101/2018).

### **Elenco delle prestazioni**

Sicurmedical Center offre prestazioni e servizi clinici altamente specializzati in diversi ambiti, pertinenti alle seguenti cinque aree di servizio:

1. Laboratorio di Analisi Cliniche (LAB)
2. Medicina Specialistica e Diagnostica Strumentale (AMB)
3. Servizio di Fisioterapia e Rieducazione funzionale (FKT)
4. Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
5. Medicina del Lavoro (MDL).

### **Laboratorio di Analisi Cliniche (LAB)**

Il laboratorio di analisi effettua le principali categorie di analisi cliniche:

- Ematologia
- Coagulazione
- Chimica Clinica
- Marcatori biologici (ormonali, tumorali, epatite)
- Enzimi cardiaci
- Studio allergie (Prist-Rast)
- Intolleranze alimentari
- Alex Test (reattività a 295 allergeni)
- Esame urine, feci, altri materiali biologici
- Tossicologia
- Batteriologia
- Virologia sierologica
- Parassitologia
- Quantiferon
- Determinazione gruppo sanguigno
- Sierologia HIV
- TORCH (Toxoplasma, Rosolia, Citomegalovirus, Herpes virus)

- Esecuzione test antigenico rapido e test molecolare per la ricerca del virus Sars-CoV-2
- Breath Test (lattosio, lattulosio, helicobacter pylori)

### **Medicina Specialistica (AMB)**

Presso il Centro è possibile effettuare le seguenti visite specialistiche:

- Cardiologia
- Dermatologia
- Dietologia/Nutrizione
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina dello sport
- Medicina Internistica
- Neurologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Urologia

### **Diagnostica Strumentale (AMB)**

Presso Sicurmedical è possibile eseguire ecografie per lo studio degli organi interni e delle varie parti del corpo.

- Ecografie Cardiologiche
- Ecografie Vascolari
- Ecografie Ostetriche e Ginecologiche
- Eco-color-doppler
- Ecografie Addome
- Ecografie singolo organo
- Ecografie tessuti molli

E' inoltre possibile usufruire dei seguenti servizi di telemedicina, per risposte rapide ai bisogno di salute.

- Elettrocardiogramma (ECG)
- Holter ECG
- Holter Pressorio
- Polisonnografia
- Spirometria

### **Servizio di Fisioterapia e Rieducazione funzionale**

- Rieducazione Neuromotoria
- Rieducazione Posturale individuale
- Rieducazione Posturale di gruppo
- Kinesiterapia segmentale
- Trattamento delle disfunzioni del rachide

- Rieducazione propriocettiva
- Rieducazione vestibolare
- Valutazione Posturale Fisioterapica
- Analisi computerizzata tridimensionale della colonna e degli arti inferiori (Body Analysis Kapture)
- Crioultrasuoni
- Magnetoterapia
- Tecarterapia
- Laserterapia
- Linfodrenaggio
- Massoterapia
- Trattamento riabilitativo con utilizzo di Elettroterapia Antalgica: Ionoforesi
- Trattamento riabilitativo con utilizzo di Elettroterapia Antalgica: Tens
- Trattamento riabilitativo con utilizzo di Kinetec
- Elettroterapia di stimolazione
- Rieducazione Respiratoria
- Rieducazione logopedica

### **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

Il servizio ADI si costituisce delle seguenti quattro macro-categorie:

- Medicina Specialistica Domiciliare:
  - Angiologia
  - Cardiologia
  - Fisiatria
  - Gastroenterologia
  - Medicina Internistica
  - Nefrologia
  - Neurologia
  - Ortopedia
  - Pediatria
  - Pneumologia
  - Urologia
- Assistenza Infermieristica Domiciliare
  - Prestazioni Infermieristiche di alta, media e bassa intensità
  - Applicazione e rimozione dispositivi in Telemedicina: ECG, ECG Holter, Holter pressorio, Polisonnografia, Spirometria
  - Assistenza infermieristica
- Fisioterapia Domiciliare
- Rx ed ecografie a domicilio.

### **Medicina del Lavoro (MDL)**

Nell'ambito della Medicina del Lavoro si distinguono tre principali aree di intervento:

- Consulenza sulla Sicurezza Aziendale e RSPP.
- Formazione sulla Sicurezza Aziendale.
- Medicina sul Lavoro (Sorveglianza Sanitaria):
  - Visita Medica,
  - Analisi Cliniche.

## Orari e Modalità d'accesso

	<p>Modalità per richiesta di informazioni e prenotazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Presso il Centro Medico Specialistico, al seguente indirizzo: Via dei Castani, 183 - Roma</li> <li>2) Telefonicamente al numero: +39 06 23290610</li> <li>3) Via e-mail all'indirizzo: <a href="mailto:info@sicurmedicalcenter.it">info@sicurmedicalcenter.it</a></li> <li>4) Sul sito web <a href="http://www.sicurmedicalcenter.it">www.sicurmedicalcenter.it</a></li> </ol>
<p>Erogazione delle prestazioni:  <b>dal Lunedì al Venerdì in orario 07.00 - 19.00</b>  <b>il Sabato in orario 07:00 - 13:00</b></p>	

SicurMedical Center eroga prestazioni di fisiochinesiterapia, di medicina specialistica, di diagnostica strumentale, di assistenza domiciliare e di analisi cliniche. Tutte le prestazioni sono in modalità libero-professionale con regime fiscale autonomo.

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 7 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì, e il sabato dalle ore 7 alle ore 13, direttamente presso il Centro o telefonicamente, al n. 06 23290610 (v. riferimenti indicati nel riquadro superiore). Il Servizio Accettazione provvede a fornire tutte le informazioni riguardanti i servizi in regime ambulatoriale: modalità di accesso alla struttura, prestazioni eseguite, costo, orari, prenotazioni, tempi, etc. Per il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), il Servizio accoglie la richiesta dell'utente e la trasferisce prontamente alla Centrale Operativa, che risponde alle richieste, organizza ed eroga le prestazioni in un tempo massimo di 72 ore.

Per tutte le prestazioni, ambulatoriali e domiciliari, è inoltre possibile effettuare la prenotazione sul sito internet [www.sicurmedicalcenter.it](http://www.sicurmedicalcenter.it), e sulle piattaforme MioDottore.it, CUPSolidale.it, elty.it. E' infine possibile prenotare presso le farmacie aderenti al consorzio CAP Italia sul sito [www.consorziocap.it](http://www.consorziocap.it).

Se, per rare cause contingenti, il Centro fosse impossibilitato ad erogare le prestazioni nel giorno e nell'orario stabilito, per gravi ed eccezionali motivi riconducibili ad un guasto tecnico o all'imprevista indisponibilità del sanitario, vengono immediatamente attuate le procedure necessarie per mantenere la continuità del servizio. L'utente viene informato telefonicamente della sospensione della prestazione e viene fissato un nuovo appuntamento secondo le disponibilità del responsabile del servizio atteso.

## Accettazione, Erogazione, Modalità di Pagamento, Trattamento dei dati sensibili

### 1. Ambulatorio (visite specialistiche, analisi cliniche, esami strumentali)

Nella data concordata per l'erogazione della prestazione si effettua l'accettazione presso la reception. L'utente deve presentarsi, possibilmente alcuni minuti prima dell'orario stabilito, munito di documento

personale, tessera sanitaria, e prescrizione medica se ne è in possesso. In tale occasione è possibile eseguire il pagamento dell'importo comunicato al momento della prenotazione: in contanti, con Bancomat o Carta di Credito. Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa sulla privacy 2016/679 e successivo decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

Successivamente viene invitato ad accomodarsi nella sala d'attesa per essere chiamato dal responsabile del servizio richiesto, secondo l'ordine cronologico di prenotazione.

È massima cura del Centro Specialistico salvaguardare in ogni fase l'anonimato del paziente. Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy, che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

I referti delle visite specialistiche o degli accertamenti diagnostici vengono consegnati solitamente al termine della prestazione. Per esami che richiedono tempi più lunghi di refertazione (es. esami colturali, quantiferon) viene consegnato uno stampato contenente data e orario del ritiro.

## **2. Servizio di Fisioterapia e Rieducazione funzionale**

Nella data concordata per l'erogazione della prima prestazione si effettua l'accettazione presso la reception. L'utente deve presentarsi, possibilmente alcuni minuti prima dell'orario stabilito, munito di documento personale, tessera sanitaria, e prescrizione medica se ne è in possesso. Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa sulla privacy 2016/679 e successivo decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

In assenza di una prescrizione del proprio specialista curante, può essere concordata con l'utente l'effettuazione di una visita in sede con il medico fisiatra, per stilare un piano riabilitativo efficace e rispondente alle necessità attuali. Il medico fisiatra del Centro segue e monitora il percorso riabilitativo dell'utente in collaborazione con il fisioterapista.

Per la caratteristica di ricorrenza delle prestazioni, è cura del fisioterapista condividere con l'utente un calendario di sedute settimanali, specificando chiaramente giorno e orario della prestazione. Il personale dell'Accettazione provvede ad accogliere l'utente, indirizzarlo al Servizio e registrare le sedute effettuate.

E' possibile effettuare il pagamento dopo ogni singola prestazione, o al termine di cicli brevi, o mensilmente, in base alla registrazione delle prestazioni effettuate. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con Bancomat o Carta di Credito, o mediante bonifico bancario dell'importo utilizzando le coordinate inserite in fattura.

In ogni fase è tutelato l'anonimato del paziente. Il personale dell'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy, che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

## **3. Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

Il Servizio ADI è articolato in più fasi successive:

- ✓ Prenotazione
- ✓ Valutazione
- ✓ Redazione del Piano di Assistenza Individualizzato e presa in carico
- ✓ Erogazione delle prestazioni
- ✓ Verifiche

Alla prenotazione fa seguito una rapida presa in carico, max entro 72 ore, che inizia dalla valutazione preliminare dei bisogni, attuata attraverso l'ascolto diretto dell'utente e la successiva prima visita a domicilio. Nel corso della prima visita viene acquisita la prescrizione medica relativa alle prestazioni richieste, prescrizione che può anche essere consegnata presso il Poliambulatorio all'atto della prenotazione, dall'utente o dai suoi familiari. A ciò fa seguito la pianificazione degli interventi e la redazione di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), a cura del coordinatore infermieristico e del coordinatore medico. Quest'ultimo interviene a domicilio nella prima fase di valutazione qualora vengano richieste prestazioni complesse o a lungo termine, verifica la congruità delle richieste con la situazione attuale, segnalando eventuali dubbi al medico curante/specialista richiedente, monitora l'efficacia degli interventi. Il Piano di Assistenza Individualizzato viene condiviso con il paziente, dopo avergli fornito tutte le informazioni necessarie e il preventivo dei costi. Le prestazioni erogate sono: infermieristiche, mediche specialistiche, di fisioterapia e rieducazione funzionale, organizzate secondo un calendario di presenze presso il domicilio, per le sedute indicate sulla ricetta medica e/o nel PAI.

E' possibile effettuare il pagamento dopo ogni singola prestazione, su richiesta, in contanti, oppure alla conclusione del servizio in unica soluzione, a mezzo bonifico bancario, assegno, bancomat o carta di credito. La fatturazione viene emessa in base alla registrazione delle presenze del personale medico/infermieristico presso il domicilio del paziente.

Al momento della presa in carico il paziente viene informato, ai sensi della normativa sulla privacy 2016/679 e successivo decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

È massima cura del Centro Specialistico salvaguardare in ogni fase l'anonimato del paziente. Il personale della Centrale Operativa è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy, che sono rese disponibili all'utente presso il proprio domicilio.

## Rilevazione della soddisfazione del cliente (Customer satisfaction)

Per monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, il Centro Medico Specialistico ha individuato la metodologia CRM (Customer Relationship Management), predisponendo un questionario attraverso il quale i pazienti possono esprimere le impressioni sul servizio erogato.

Il questionario è disponibile presso il Centro, può essere compilato in sede e depresso nell'apposito contenitore, o inviato in un secondo momento per posta. Per gli utenti del servizio domiciliare, il questionario viene consegnato a casa dal coordinatore infermieristico; può essere riconsegnato compilato all'operatore in busta chiusa e anonima, o portato in sede da un familiare.

## Gestione dei Reclami

Il Centro Medico Specialistico mette a disposizione dei pazienti un modulo per segnalare eventuali inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti, e ne trae indicazioni utili per il miglioramento continuo del lavoro e dei servizi.

## Fattori e indicatori di qualità

Il Centro Medico Specialistico ha individuato i seguenti **fattori di qualità**:

- ✓ aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
- ✓ aspetti legati alla semplicità delle procedure ed alla facilità degli adempimenti amministrativi;
- ✓ aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
- ✓ aspetti legati all'orientamento, all'accoglienza all'ingresso ed alla necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
- ✓ aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala d'attesa;
- ✓ aspetti legati alle relazioni sociali e umane: personalizzazione e umanizzazione del trattamento, cortesia e rispetto della dignità.

## Organizzazione

Direttore Sanitario: Dott. ssa Daniela Di Venanzio

Amministratore unico, legale rappresentante della Struttura: Dott. Ferdinando Di Fabio

**Organigramma nominativo**

