



lemar

Immagini Diagnostiche s.r.l.

**Direttore Tecnico  
Prof. Mario Marini**

Via Accademia degli Agiati, 67 Roma  
C.F. e P.Iva 04288951009

**Tel 06.5409640 06.5408827  
Fax 06.54608895**

# Carta dei Servizi

*(aggiornata al 15/12/2023)*

## **SEZIONE PRIMA** *(Presentazione del Centro Diagnostico e Principi Fondamentali)*

### **1.1 Presentazione del Centro**

### **1.2 Carta dei servizi**

### **1.3 Principi fondamentali**

#### 1.3.1 Eguaglianza

#### 1.3.2 Imparzialità

#### 1.3.3 Rispetto della dignità

#### 1.3.4 Continuità

#### 1.3.5 Diritto di scelta

#### 1.3.6 Partecipazione

#### 1.3.7 Assistenza

#### 1.3.8 Efficacia ed efficienza

## **SEZIONE SECONDA** *(Informazioni sulle Strutture ed i Servizi Offerti)*

### **2.1 Assetto organizzativo**

#### **2.1.1 Posizioni Organizzative**

#### **2.1.2 Organigramma**

### **2.2 Principali prestazioni erogate e apparecchiature diagnostiche**

### **2.3 Modalità di erogazione delle prestazioni**

#### 2.3.1 Informazioni all'utente

#### 2.3.2 Modalità di prenotazione

#### 2.3.3 Modalità di accettazione / pagamento

#### 2.3.4 Rimborsi / pagamenti aggiuntivi

#### 2.3.5 Modalità di ritiro degli esami / Richiesta duplicato o copie esami

#### 2.3.6 Ulteriori informazioni

## **SEZIONE TERZA** *(Impegni e Programmi)*

### **3.1 Impegni e programmi per la qualità dei servizi**

## **SEZIONE QUARTA** *(Standard di Qualità, Impegni e Programmi)*

### **4.1 Standard di qualità delle prestazioni diagnostiche**

### **4.2 Strumenti di verifica del rispetto degli standard di qualità**

### **4.3 Impegni e programmi sulla qualità del servizio**

## **SEZIONE QUINTA** *(Meccanismi di Tutela e Verifica)*

### **5.1 Diritto all'assistenza (Diritto all'informazione ed alla partecipazione)**

### **5.2 Proposte e Reclami**

### **5.3 Termini della richiesta di tutela**

### **5.4 Segnalazioni e suggerimenti**

### **5.5 Indagini sulla soddisfazione dell'utenza**

## **SEZIONE SESTA** *(Servizi)*

### **6.1 I servizi**

### **6.2 Servizi per il miglioramento**

## **SEZIONE SETTIMA** *(Dati dell'Utente)*

### **7.1 Trattamento dati personali**

## SEZIONE PRIMA

### 1.1 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIAGNOSTICO

L'Aleamar Immagini Diagnostiche nasce come S.r.l. nel 1993 con i reparti di radiologia ed ecografia.

Nel 1995 fu istituito il reparto TAC ed a seguire, nel 2003, il reparto RMN.

Il progressivo ampliamento dei reparti diagnostici ha portato ad ottenere l'odierno assetto tecnologico ed organizzativo descritto in questa carta dei servizi che fa dell'Aleamar Immagini Diagnostiche s.r.l. una delle strutture più avanzate della diagnostica polispecialistica.

Ciò è stato possibile grazie ad una adeguata pianificazione tecnologica, finanziaria, organizzativa ed alla costante collaborazione di specialisti e tecnici accuratamente selezionati.

**L'Aleamar Immagini Diagnostiche è provvista di copertura polizza assicurativa N° 761805609 stipulata con assicurazione GENERALI.**

L'Aleamar Immagini Diagnostiche ha sede in:

**Via Accademia degli Agiati, 67 – 00147 ROMA**

**TEL. 06/ 5409640 - 5408827**

**FAX 06/ 54608955**

**E mail: info@alemarimmaginidiagnostiche.it**

**Sito internet: www.alemarimmaginidiagnostiche.it**

**ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO PER EFFETTUARE OPERAZIONI COME PRENOTAZIONI, EFFETTUAZIONE ESAMI DIAGNOSTICI E RITIRO REFERTI:**

**dal LUN. – al VEN. dalle ore 8.00 alle ore 20.00**

**il SABATO dalle ore 8.00 alle ore 13:00**

### 1.2 CARTA DEI SERVIZI

La società Aleamar Immagini Diagnostiche mediante la Carta dei Servizi intende:

- **Fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei servizi Sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno.**
- **Rendere noti gli obiettivi prefissati.**
- **Delineare i punti d'eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il Centro.**

L'esigenza di focalizzare l'attenzione e l'impegno sugli aspetti più rilevanti e più significativi dell'attività di servizio agli utenti della struttura necessita di continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni con l'obiettivo primario di migliorarne la qualità.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- L'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti
- L'ingresso nella struttura
- L'accesso alle prestazioni
- I rapporti rivolti all'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di intervento ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

Infatti, per l'erogazione dei servizi occorre definire, a livello di struttura, gli indicatori e standard di qualità tenendo conto delle caratteristiche specifiche dell'utenza di riferimento, dei servizi forniti, delle risorse disponibili e dei programmi e obiettivi da raggiungere.

### **1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

La verifica del rispetto degli standard individuati deve tenere conto, durante l'erogazione delle prestazioni diagnostiche, dei *principi fondamentali* stabiliti quali:

**1.3.1 Eguaglianza:** I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

**1.3.2 Imparzialità:** I servizi sono erogati adottando verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

**1.3.3 Rispetto della dignità:** I servizi sono erogati garantendo al paziente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della personalità.

**1.3.4 Continuità:** I servizi sono erogati, nei limiti della propria organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.

**1.3.5 Diritto di scelta:** L'utente ha diritto di scegliere il professionista, per l'effettuazione delle prestazioni diagnostiche, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione del servizio.

**1.3.6 Partecipazione:** La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990 n. 241. L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

**1.3.7 Assistenza:** All'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.

**1.3.8 Efficienza ed efficacia:** Il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

## **SEZIONE SECONDA**

### **2.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO**

#### **2.1.1 Posizioni Organizzative**

**Amministratore Unico:**

**Dott.ssa Maria Margherita Caboni**

**Direttore Sanitario:**

**Prof. Mario Marini**

**Specialista in Radiologia Diagnostica**

**Vice Direttore Sanitario:**

**Dott.ssa Marina Marini**

**Specialista in Radiologia Diagnostica**

**Radiologia Tradizionale**

**Risonanza Magnetica - T.A.C.**

**Responsabile: Prof. Mario Marini**

**Specialista in Radiologia Diagnostica**

**M.O.C.:**

**Responsabile: Dott.ssa Marina Marini**  
**Specialista in Radiologia Diagnostica**

**Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione:**  
**Dott. Vincenzo Tocci**

**Responsabile O.d.V.:**  
**Avv. Riccardo Sarta**

**Responsabile Sistema Garanzia Qualità:**  
**Dott.ssa Caterina Curto**

**Responsabile Parco Tecnologico:**  
**Dott. Enzo De Simone**

**Responsabile Servizio Relazioni Esterne:**  
**Dott.ssa Caterina Curto**

**Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)**  
**Dott. Vincenzo Tocci**

## **2.2 PRINCIPALI PRESTAZIONI EROGATE E APPARECCHIATURE DIAGNOSTICHE** **RADIOLOGIA DIGITALE E CONVENZIONALE**

**Responsabile: Prof. Mario Marini**  
**Specialista in Radiologia Diagnostica**

La RADIOLOGIA TRADIZIONALE è convenzionata con il SSN.

Si eseguono tutti gli esami radiografici con metodica digitale.

Le ortopantomiche, grazie alla metodica digitale, vengono rilasciate corredate di CD, che consente al dentista di effettuare ingrandimenti delle zone di interesse.

### **Tipologia esame**

### **Tipo di apparecchio**

ESAME DIRETTO

(ogni distretto corporeo)

a) Telecomandato GMM OPERA T20

b) Teleradiografo IMAGO

c) Telecomandato GMM OPERA T90CS

ESAMI CONTRASTOGRAFICI

(dell'apparato digerente)

a) Telecomandato GMM OPERA T20

b) Telecomandato GMM OPERA T90CS

TELECRANIO

ORTOPANTOMOGRAFIA

a) Ortopantomografo Instrumentar. OC200D

b) Ortopantomografo Instrumentar. OP&OC200D

MAMMOGRAFIA/TOMOSINTESI

IMS GIOTTO CLASS

### **Tipologia esame**

MOC DEXA Total body – colonna lombare -  
femore - polso

### **Tipo di apparecchio**

Hologic Discovery QDR Series

## **ECOGRAFIA**

**Responsabile: Prof. Mario Marini**  
**Specialista in Radiologia Diagnostica**

Si eseguono esami di tutte le strutture corporee superficiali e profonde, anche con sonde intracavitare ed apparecchiature color doppler.

Vengono eseguite ecografie in gravidanza, studi dell'anca neonatale ed ecocardiogrammi color doppler.

### **Tipologia esame**

### **Tipo di apparecchio**

STANDARD E COLOR DOPPLER  
(ogni distretto corporeo o apparato)

a) FUJIFILM ARIETTA 750-SE  
b) FUJIFILM ARIETTA 750-SE

## **TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC)**

**Responsabile: Prof. Mario Marini**  
**Specialista in Radiologia Diagnostica**

La sezione si avvale di apparecchiatura TAC caratterizzata da elevata risoluzione, brevi tempi di indagine e significativa riduzione della dose di radiazioni per il paziente. Vengono eseguiti tutti gli esami diretti, con mezzo di contrasto ed angio TC.

Possibilità di ricostruzioni multiplanari e volumetriche.

Valutazioni mascellari e mandibolari ad altissima precisione e con ricostruzioni multiplanari per scopi implantologici (DENTASCAN).

Ricostruzioni tridimensionali.

### **Tipologia esame**

### **Tipo di apparecchio**

SENZA E CON mezzo di contrasto  
(ogni distretto corporeo)

T.A.C. GE 16 SLICES

ESAMI DENTALI E MASSICCIO FACCIALE

SOREDEX CRANEX 3Dx  
T.A.C. GE 16 SLICES

## **RISONANZA MAGNETICA**

**Responsabile: Prof. Mario Marini**  
**Specialista in Radiologia Diagnostica**

Si eseguono esami di tutte le strutture corporee:

- **Distretto cranio – encefalico e midollo;**
- **Rachide;**
- **Collo;**
- **Addome;**
- **Articolazioni (grandi e piccole);**
- **Scheletro e parti molli;**

### **Tipologia esame**

### **Tipo di apparecchio**

### **2.3 MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

L'Aleamar Immagini Diagnostiche eroga prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale in regime convenzionale con il SSN sulla base e nei limiti delle norme contrattuali stipulate con l'ASL ROMA 2 di Roma.

A tal proposito si allega al presente documento quali esami è possibile effettuare tramite SSN. (VEDI FOGLIO IN FONDO)

Il Centro eroga inoltre prestazioni in regime privatistico.

#### **2.3.1 Informazioni all'Utente**

Per usufruire di prestazioni diagnostiche in regime convenzionale, è necessaria la richiesta del medico del SSN su ricettario regionale.

L'utente viene debitamente informato:

- Della possibilità di fruire delle prestazioni in convenzione o meno;
- Della tariffa, se dovuta;
- Della possibilità di scelta del Medico Specialista.

L'elenco delle prestazioni, con le relative tariffe, è a disposizione dell'utenza dietro richiesta al personale addetto.

#### **2.3.2 Modalità di prenotazione**

Le prenotazioni possono essere effettuate:

\* Direttamente presso il Centro, dove al paziente viene consegnata conferma scritta della prenotazione che riporta:

- ❖ Data e ora dell'appuntamento;
- ❖ Eventuali istruzioni di preparazione per l'esame;
- ❖ Il paziente viene informato sui tempi di consegna del referto e sul prezzo della prestazione.

\* Telefonicamente: il paziente può comporre il seguente numero **06/ 5409640 - 5408827** accordandosi con l'operatore su data ed ora dell'appuntamento. All'utente sono fornite le informazioni circa: eventuali istruzioni di preparazione per l'esame da eseguire, e, su richiesta, sui tempi di consegna del referto e sul prezzo della prestazione.

#### **2.3.3 Accettazione / pagamento**

A seguito della prenotazione il sistema informativo registra:

- ❖ Nome del paziente;
- ❖ Tipo di esame;
- ❖ Recapito telefonico;
- ❖ Data ed ora della prestazione;

All'accettazione, l'operatore addetto compila la scheda di accettazione informatizzata.

Tale scheda contenente anche eventuali dati anamnestici viene consegnata al personale addetto alla prestazione.

Contemporaneamente viene stampata la fattura e il paziente provvede al pagamento, che può avvenire in contanti, assegno (previa fornitura di un documento d'identità), mediante Bancomat o Carta di Credito.

La fattura, consegnata al paziente, comprende l'indicazione di data ed ora per il ritiro dell'esame.

### **2.3.4 Rimborsi / Pagamenti aggiuntivi**

Nel caso in cui la prestazione già pagata non sia fruibile dal paziente, si procede al rimborso immediato della tariffa corrisposta alla segreteria.

Nel caso in cui si rendano necessari approfondimenti diagnostici, il paziente viene informato dell'importo aggiuntivo e la relativa fattura viene emessa successivamente all'erogazione della prestazione.

### **2.3.5 Modalità di ritiro degli esami / Richiesta duplicato o copie esami**

Il ritiro del referto può essere effettuato presso la segreteria, a partire dalla data ed ora riportati sul tagliando/fattura e su presentazione dello stesso; gli esami ecografici prevedono la consegna contestuale all'effettuazione dell'esame.

Il ritiro degli esami deve avvenire entro 30 giorni dalla data di consegna prevista.

Il tagliando equivale a delega per il ritiro del referto.

Il referto viene consegnato in busta chiusa al fine di tutelare la privacy dell'utente.

Nel caso in cui il Pz. dovesse avere necessità di un duplicato o della copia dell'esame o del referto, è possibile presentare richiesta al desk accettazione (la copia del referto non prevede alcun costo aggiuntivo; il duplicato o la copia delle immagini diagnostiche – se ancora reperibili nell'archivio informatico – prevedono un costo aggiuntivo di €10 a pellicola).

### **2.3.6 Ulteriori informazioni**

Ulteriori informazioni su:

- Prestazioni;
- Modalità di accesso;
- Modalità di fruizione delle prestazioni;

possono essere ottenute direttamente dal personale addetto.

## **SEZIONE TERZA**

### **3.1 IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La società Alemar Immagini Diagnostiche, predisponendo la Carta dei Servizi, ha voluto dare completa applicazione alla "Politica della Qualità" attuando provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività.

La Carta dei Servizi per la sua natura è uno strumento indispensabile per fornire, a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno del Centro. Intende esprimere ciò che siamo e ciò che vogliamo diventare in modo chiaro e trasparente per rispondere all'esigenza di far conoscere anche i nostri progetti futuri.

La Carta dei Servizi assegna, quindi, un ruolo fondamentale all'utente orientando l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità.

Il Centro si è impegnato ad applicare integralmente la politica della qualità espressa dal Consiglio di Direzione e di seguito riportata, alla pagina successiva.

### **POLITICA DELLA QUALITÀ**

Il Sistema di Gestione della Qualità, come descritto e definito in questo documento, deve permettere il rispetto degli impegni assunti dalla Direzione Generale.



L'Alema Immagini Diagnostiche S.r.l. si prefigge lo scopo di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura medica specialistica in regime ambulatoriale, il tutto nel rispetto dei pazienti e dei loro diritti.

L'introduzione di un Sistema di Qualità, ispirato ai principi della norma internazionale UNI EN ISO 9001, impegna l'Alema Immagini Diagnostiche S.r.l. in un programma di valutazione sia della coerenza dei risultati raggiunti con gli obiettivi prestabiliti, sia dell'efficienza delle risorse impiegate.

Il Centro si prefigge di fornire ai propri assistiti servizi affidabili, nel rispetto delle normative vigenti, e conformi alle richieste.

Per questo la Direzione Generale ritiene determinante la partecipazione di tutto l'organico all'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in modo da raggiungere la piena soddisfazione del cliente ed il consolidamento sul mercato dell'immagine dell'Azienda.

**Il successo di questa sfida, che coinvolge consapevolmente tutta l'Alema Immagini Diagnostiche S.r.l. ed ogni suo singolo dipendente**, in funzione degli obiettivi generali prefissati dalla Direzione, quali:

1. realizzare servizi che soddisfino pienamente gli utenti;
2. effettuare continui rilevamenti dell'efficienza dei servizi;
3. utilizzare apparecchiature all'avanguardia per un iter diagnostico quanto più completo possibile;
4. mantenere un costante aggiornamento del personale medico ed amministrativo per garantire un alto grado di competenza professionale;
5. mantenere continuamente l'idoneità e l'efficacia del proprio Sistema Qualità;
6. compiere sistematicamente ogni possibile sforzo, per offrire ai propri Clienti un Valore maggiore rispetto a quello dei propri competitori;
7. soddisfare al meglio le esigenze del Cliente, puntando sulla qualità del prodotto/servizio e migliorandone le aspettative;
8. garantire agli utenti trasparenza, disponibilità, premura e gentilezza, senza discriminazione alcuna;
9. **l'ottimizzazione delle risorse interne**, al fine di evitare sprechi, errori, ritardi ed inefficienze;
10. **la selezione dei fornitori** attraverso oggettivi criteri di selezione;
11. **mantenere** la conformità a tutte le disposizioni di legge;
12. Garantire ai pazienti e agli operatori confort e privacy.

La Direzione dell'Alema Immagini Diagnostiche S.r.l., consapevole della necessità di garantire la sicurezza, la prevenzione dei rischi e la tutela della salute del personale coinvolto nelle attività lavorative e dei propri Clienti, applica quanto stabilito dalle normative vigenti, in accordo al DLgs 81/08.

La presente politica è affissa nei locali di lavoro e ne viene data conoscenza a tutto il personale attraverso specifici corsi di formazione.

## SEZIONE QUARTA

### 4.1 STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

L'Aleamar Immagini Diagnostiche ha individuato i seguenti standard qualitativi in relazione alle prestazioni diagnostiche erogate:

#### **PRESTAZIONE Radiologia**

<u>Elementi del servizio</u>	<u>Fattori qualitativi standard</u>
Tempi di attesa telefonica (massimo)	2 min.
Effettuazione dell'esame (dopo accettazione) Tempo di attesa	5/10 min.
Erogazione Tempo di attesa (medio/massimo)	2/3 gg.
Refertazione Tempo di attesa (medio/massimo)	1/2 gg.

#### **PRESTAZIONE Ecografia**

<u>Elementi del servizio</u>	<u>Fattori qualitativi standard</u>
Prenotazione Tempo di attesa (massimo)	2 min.
Effettuazione dell'esame (dopo accettazione) Tempo di attesa	10 min.
Erogazione Tempo di attesa (medio/massimo)	2/3 gg.
Refertazione Tempo di attesa (medio/massimo)	10 min.

## **PRESTAZIONE TAC**

<b><u>Elementi del servizio</u></b>	<b><u>Fattori qualitativi standard</u></b>
Prenotazione Tempo di attesa (massimo)	2 min.
Effettuazione dell'esame (dopo accettazione) Tempo di attesa	10/15 min.
Erogazione Tempo di attesa (medio/massimo)	1/2 gg.
Refertazione Tempo di attesa (medio/massimo)	1/2 gg.

## **PRESTAZIONE Risonanza Magnetica**

<b><u>Elementi del servizio</u></b>	<b><u>Fattori qualitativi standard</u></b>
Prenotazione Tempo di attesa (massimo)	2 min.
Effettuazione dell'esame (dopo accettazione) Tempo di attesa	10/15 min.
Erogazione Tempo di attesa (medio/massimo)	2/3 gg.
Refertazione Tempo di attesa (medio/massimo)	1/2 gg.

**N.B.** Per gli esami che prevedono l'utilizzo del Mezzo di Contrasto i tempi potrebbero subire delle variazioni in base alle procedure di esecuzione.

### **4.2 STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

#### **Strumenti di verifica**

Prenotazione: Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa nei punti di segreteria

Erogazione: Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di erogazione

Refertazione: Valutazione a campione della disponibilità del referto entro i termini stabiliti per la riconsegna

### **4.3 IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Con l'adozione della presente Carta dei Servizi, l'Alema Immagini Diagnostiche dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti.

Lo strumento della Carta dei Servizi è finalizzato alla tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità operative, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza.

Questo documento è sensibile di revisioni, in relazione ai risultati di processi di miglioramento attuati.

Gli impegni assunti dal Centro verso i propri utenti ed illustrati da questo documento riguardano:

- La presentazione dei principali servizi offerti
- La chiara definizione della struttura organizzativa del Centro
- Le modalità di accesso ai vari servizi
- La definizione dell'unità organizzativa addetta alle relazioni con l'utenza
- L'adozione di misure per la tutela dei diritti degli utenti
- La costante ricerca del più alto livello tecnologico ed organizzativo
- La garanzia della privacy dell'utenza
- Il costante monitoraggio sul livello di soddisfazione degli utenti

## **SEZIONE QUINTA**

### **5.1 DIRITTO ALL'ASSISTENZA: (Diritto all'informazione ed alla partecipazione)**

L'Alema Immagini Diagnostiche riconosce come impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità.

A questi fini si avvale anche della collaborazione degli Utenti e delle associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini.

#### **Politica della Qualità:**

Ogni utente ha diritto ad una prestazione adeguata alle sue esigenze fisiche e morali ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

#### **Integrazione:**

L'accoglienza personalizzata richiede necessariamente che i diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro al fine di garantire un'assistenza all'utente personalizzata.

#### **Imparzialità:**

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito del piano di Assistenza individualizzato per ogni utente. La Struttura dispone di una procedura da seguire nel caso di interventi di supporto a "soggetti fragili" attraverso l'intervento di personale medico richiesto dai collaboratori tecnico-sanitario e/o dai collaboratori amministrativi. L'erogazione dei servizi è comunque improntata a criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza, alla disabilità, alla religione ed alle opinioni politiche. Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di eguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio accettazione che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

#### **Continuità:**

Il Centro si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno (ad esclusione del mese di agosto, in cui la struttura chiude per ferie in un determinato periodo). Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli utenti.

#### **Diritto all'informazione e alla partecipazione:**

Il Centro assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la “Chiarezza e Tempestività di Informazione”. Per avere un buon rapporto con l’utente l’informazione deve essere data in termini chiari dal personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente; inoltre, il personale è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale.

La partecipazione viene realizzata oltre che con l’attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Rilevazioni di gradimento da parte dell’utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard prende in esame, in particolare la qualità dei rapporti con il personale, il rispetto dei tempi degli appuntamenti, la gradevolezza dell’ambiente con predisposizione di questionari.
- Attuazione di gruppo (composto da Direzione/Amministratore Unico, Direzione Sanitaria, Responsabile Qualità, Responsabile Servizio Relazioni Esterne) di miglioramento che opera secondo il metodo dell’analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti. Attivazione del gruppo di miglioramento per l’esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

Inoltre:

- Conoscere preventivamente l’importo delle tariffe delle prestazioni
- Ricevere un trattamento che, per metodi di accoglienza e livello di prestazioni, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze sanitarie del caso e dia garanzia di tutela della riservatezza
- Ottenere chiare e complete informazioni sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie e nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia
- Individuare il personale medico e non medico. A tale scopo, il predetto personale, è munito di cartellini di identificazione chiaramente leggibili, con nome, cognome, titoli professionali e qualifica
- Rivolgere al medico responsabile eventuali doglianze o reclami e di ottenere puntuale risposta

## **5.2 PROPOSTE E RECLAMI**

L’Alemar Immagini Diagnostiche garantisce la tutela nei confronti dell’utente di formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

## **5.3 TERMINI DELLA RICHIESTA DI TUTELA**

La tutela è prevista:

- \* Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia - efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione.
- \* Per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione di servizi sanitari ed in particolare:
  - .. Della legge 241/90 e relativa attuazione regionale;
  - .. Della carta dei Servizi adottata dall’Alemar Immagini Diagnostiche;
  - .. Dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19/5/1995 (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari) e nel D.P.C.M. 27/01/1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici);
  - .. Del Piano Sanitario Regionale e delle norme sull’Accreditamento;
  - .. Dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
  - .. Dei principi etici e deontologici inerenti l’esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.
  - .. Dei principi contenuti nel regolamento interno del Centro.

La tutela degli Utenti del Centro viene garantita tramite:

### **Servizio Relazioni Esterne**

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto che fruisca delle prestazioni fornite dal Centro. La tutela può essere richiesta anche tramite familiari e/o congiunti dell'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- Un colloquio telefonico con gli operatori del Servizio la cui trascrizione è controfirmata dall'operatore che ha raccolto il reclamo;
- Un colloquio diretto con gli operatori del Servizio e sottoscrizione del reclamo.
- Il responsabile garantisce all'utente una risposta relativa all'esito del reclamo proposto entro i 4 gg. lavorativi successivi alla data dell'emissione del reclamo stesso.
- Il Servizio è aperto al pubblico tutti i giorni dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle ore **09,00** alle ore **19,00**.
- La presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'Addetto al Servizio Relazioni Esterne o trasmesso via posta o per fax. Il reclamo può essere inoltrato tramite compilazione degli appositi moduli disponibili presso il desk accettazione del Centro

Il Servizio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- Riceve i reclami;
- Predispose l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi;
- Inoltra il reclamo e la relativa documentazione alla Direzione aziendale per la ricerca delle cause che hanno prodotto il reclamo e per la risoluzione dello stesso.

## **5.4 SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI**

Nella sala di attesa viene posto un apposito questionario per la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti.

La scheda è anonima e, una volta compilata, viene inserita nei raccoglitori appositamente predisposti.

## **5.5 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

I risultati delle indagini vengono utilizzati dal Centro per verificare il rispetto degli standard qualitativi, degli impegni dichiarati e per la definizione degli interventi di miglioramento della qualità del servizio.

## **SEZIONE SESTA**

### **6.1 I SERVIZI**

#### **Servizio di approvvigionamento**

L'attività riguarda la classificazione dei fornitori, la definizione di un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio dei vari prodotti.

Il servizio relativamente agli acquisti prevede l'individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- Strumenti e macchinari;
- Materiali di consumo;

In particolare per i medicinali vengono svolte le seguenti operazioni:  
 pianificazione acquisti, procedure di acquisizione, controlli e corretta conservazione di specialità medicinali, materiale per medicazioni, disinfettanti.

Nella gestione del servizio vengono adottate tutte le procedure necessarie di verifica per ottenere la qualità e l'efficienza delle forniture.

Obiettivo è quello di definire procedure di qualità ed amministrative secondo le quali possa essere garantito l'interesse dell'utente da parte del Centro in termini di sicurezza/garanzia/mantenimento nel tempo dello standard definito.

#### **Servizio posto ambulanza o disabili**

Al fine di garantire, un servizio di accesso ambulanze o auto con disabili, sono presenti due parcheggi in uno spazio dedicato dinanzi al Centro.

#### **Servizio di assistenza sanitaria medica**

I medici del Centro mantengono costantemente rapporti con i medici di base al fine di garantire la massima assistenza all'utente.

#### **Servizi specialistici**

L'interesse principale della struttura è l'assistenza rivolta all'utente, il suo benessere prevede che ogni prestazione sia finalizzata assicurando il massimo della qualità nell'analisi delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialistici:

- Medici radiologi
- Medici ecografisti
- Medici anestesisti

che operano fornendo un servizio qualificato da attuare a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo della Direzione Sanitaria.

#### **Servizio di sicurezza del Centro**

E' compito del Centro la sicurezza dell'utente, e la responsabilità di valutare, modificare, e soprattutto promuovere un ambiente sicuro nel quale possa essere erogata una assistenza veramente qualificata.

A tale fine tutti i locali soddisfano le norme vigenti in materia di igiene e sanità pubblica. I pavimenti dei locali destinati a ricevere gli utenti sono facilmente lavabili ed i materiali di medicazione ed i farmaci (usati o scaduti), vengono raccolti per lo smaltimento finale da ditta specializzata con mezzi appositamente dedicati ed attrezzati.

### **6.2 SERVIZI PER IL MIGLIORAMENTO**

I servizi erogati dal Centro, in coerenza con il profilo dell'utente, devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'utente stesso.

Occorre pertanto tenere presente, nella prestazione di questi servizi, la condizione della persona a cui vengono rivolti, che può riguardare ad esempio l'anziano autosufficiente o non autosufficiente, una persona con elevata fragilità e con bisogno di solidarietà o ancora con determinate patologie critiche.

L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli utenti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze.

#### **L'organizzazione del Centro relativa ai servizi erogati**

All'interno della struttura sono presenti diverse figure professionali alle quali è possibile riferirsi:

- Direzione/Amministratore Unico: **Dott.ssa Maria Margherita Caboni**

- Direttore Sanitario: **Prof. Mario Marini**
- Responsabile Gestione Qualità: **Dott.ssa Caterina Curto**
- Responsabile Servizio Relazioni Esterne: **Dott.ssa Caterina Curto**
- Responsabile della Protezione dei Dati (DPO): **Dott. Enzo De Simone**
- Responsabile Parco Tecnologico: **Dott. Enzo De Simone**

## **SEZIONE SETTIMA**

### **7.1 TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

**Il Servizio Relazioni Esterne** riceve inoltre le segnalazioni ed i suggerimenti degli Utenti e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla Direzione Aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui vengono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni ed agli standard prefissati.

L'Aleamar Immagini Diagnostiche ha da sempre ritenuto proprio preciso dovere garantire la privacy dei propri Utenti. Il comportamento del personale, le procedure interne, l'amministrazione dei rapporti con l'esterno, sono sempre state improntati alla più assoluta riservatezza. Ora l'evoluzione normativa innescata e stimolata dalla Comunità Europea ha riconosciuto l'importanza della tutela della privacy ed ha introdotto l'obbligo di certificare attraverso una specifica modulistica le finalità e le modalità con le quali il dato viene trattato, come pure il consenso dell'interessato.

È per ottemperare a tali obblighi che l'Aleamar Immagini Diagnostiche s.r.l. ha aggiornato il presente documento ed altri specifici avvisi che permetteranno agli Utenti di apprezzare la trasparenza delle proprie procedure.

Si invitano i signori Utenti a prendere visione di quanto segue.

#### **Informativa ai sensi e in applicazione dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016**

del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)

**Gentile Cliente**, per consentire le prestazioni sanitarie da Lei richieste, "Aleamar Immagini Diagnostiche s.r.l. (d'ora in avanti Aleamar) ha necessità di raccogliere e registrare i Suoi dati personali comprendenti uno o più elementi caratteristici della Sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale e sociale.

A tal proposito desideriamo informarLa che il Regolamento Europeo 679/2016 (d'ora in avanti Regolamento) prevede la tutela dei dati personali e l'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il Regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Con la presente **La informiamo di quanto segue, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016:**

- Il **Titolare del Trattamento dei dati** è **ALEMAR** è contattabile tramite e-mail all'indirizzo **direzione@alemarimmaginidiagnostiche.it** o tramite lettera da inviare all'indirizzo: Via Accademia degli Agiati, 67 – 00147 Roma, all'attenzione del Titolare del trattamento dei dati.



Il **Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)** è contattabile tramite e-mail all'indirizzo:

**dpo@alemarimmaginiagnostiche.it** o tramite lettera da inviare all'indirizzo: Via Accademia degli Agiati, 67 – 00147 Roma, all'attenzione del Responsabile della Protezione dei Dati.

Finalità del trattamento dei dati: i dati personali saranno utilizzati per attività legate alla gestione organizzativa interna delle prestazioni sanitarie fornite dal nostro studio diagnostico, per l'emissione dei titoli di pagamento (fatture e ticket, nell'ambito di prestazioni in regime di accreditamento al SSN per l'espletamento delle fatturazioni legate al SIAS e comunque per l'emissione di fatture legate a prestazioni del tutto private), per comunicarle eventuali informazioni relative alle prestazioni da lei eseguite presso la nostra struttura, per comunicare alla Regione Lazio e agli organismi del Servizio Sanitario Nazionale tutti i dati necessari ad espletare le prestazioni in regime di accreditamento. In alcune occasioni, nel rispetto delle sue volontà, i suoi dati potranno essere inviati presso gli esercenti le professioni sanitarie che le hanno prescritto le prestazioni sanitarie oggetto del servizio.

Modalità di trattamento:

con supporto cartaceo; i documenti contenenti i suoi dati personali saranno custoditi in apposito archivio protetto e accessibile soltanto a personale autorizzato;

con supporto informatico; i data base e le apparecchiature informatiche destinate al trattamento dei suoi dati personali saranno protetti e accessibili soltanto a personale autorizzato e nel pieno rispetto delle misure minime atte a garantire la sicurezza dei dati stessi e ad evitare l'accesso agli stessi da parte di persone non autorizzate (art. 32 del Regolamento).

Destinatari:

i suoi dati verranno comunicati, secondo disposizioni di legge riguardanti i servizi sanitari resi, alla Regione Competente, agli organismi del Servizio Sanitario Nazionale e non saranno comunicati ad altri soggetti, se non chiedendole espressamente il consenso.

I dati non saranno oggetto di diffusione alcuna e potranno essere utilizzati per fini statistici interni.

Tutte le informazioni e i dati di cui sopra possono essere oggetto di trattamento da parte di ALEMAR soltanto previa autorizzazione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, già concessa, e con il Suo consenso scritto, in quanto persona "interessata" (art. 4 "Definizioni", comma 11; art. 6 "Liceità del trattamento", comma 1a, art. 7 "Condizioni per il consenso").

**I Suoi diritti** in relazione ai dati personali sono quelli di cui al Capo III del Regolamento Europeo 679/2016:

Sezione 1: "Trasparenza e modalità": art. 12 (il Titolare ha l'obbligo di adottare misure appropriate per fornirLe tutte le informazioni sui dati raccolti che La riguardano e che Lei intenderà richiedere);

Sezione 2: "Informazione e accesso ai dati personali": artt. 13 e 14 (elencano le informazioni che ALEMAR deve fornirLe e che Le sono comunicate tramite il presente documento), art. 15 (diritto di accesso ai dati che La riguardano);

Sezione 3: "Rettifica e cancellazione": artt. 16 (diritto di rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano), 17 (diritto di cancellazione di dati personali che La riguardano e che non siano essenziali per gli scopi dei servizi sanitari resi), 18 (diritto che i Suoi dati siano trattati solo per gli scopi strettamente connessi ai servizi sanitari erogati), 19 (comunicazioni in caso di rettifica di dati inesatti), 20 (Suo diritto di ricevere i dati

raccolti da ALEMAR per fornirli ad altro soggetto – es.: medico curante, altra struttura sanitaria, assicurazione, ecc.);

Sezione 4: “Diritto di opposizione e processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche”: artt. 21 (Suo diritto di opporsi a eventuale richiesta che i Suoi dati possano essere trattati per scopi non strettamente necessari in riferimento ai servizi sanitari a Lei erogati), 22 (Suo diritto che i Suoi dati non siano utilizzati per trattamenti automatizzati utili per avere informazioni non strettamente necessarie in riferimento ai servizi sanitari a Lei erogati);

Sezione 5: “Limitazioni”: art. 23 (eventuali limitazioni dei Suoi diritti – es.: impossibilità ad opporsi a trattamenti che ALEMAR deve compiere per adempiere a obblighi di legge).

In aggiunta a quanto sopra, La informiamo inoltre che:

I Suoi dati saranno conservati a tempo indeterminato per obblighi di legge; Lei ha diritto di richiedere che a conclusione dei servizi sanitari resi i Suoi dati siano oscurati per essere resi invisibili al personale di ALEMAR, garantendone comunque la conservazione.

Lei ha diritto a chiedere al Titolare del trattamento:

l'accesso ai Suoi dati personali e alla loro portabilità che ALEMAR dovrà garantire (es.: richiesta di documentazione sanitaria).

Qualora ritenga che il trattamento dei Suoi dati operato da ALEMAR violino i Suoi diritti, Lei ha diritto di proporre reclamo al Titolare e al Garante per la protezione dei dati personali.

**Esami radiografici  
CONVENZIONATI con il  
SSN**

ANCA  
ARTI INFERIORI SOTTO  
CARICO  
ASSIALE DI ROTULA  
ASSIALE ANCA  
ASSIALI ANCHE  
AVAMBRACCIO  
BACINO  
CAVIGLIA  
CLAVICOLA  
COLONNA CERVICALE  
COLONNA DORSALE  
COLONNA LOMBO-SACRALE  
CRANIO  
DIGERENTE COMPLETO  
DIRETTA ADDOME  
DIRETTA APPARATO  
URINARIO  
EMITORACE  
EPIFARINGE  
ESOFAGO  
FEMORE  
GAMBA  
GINOCCHIO  
GOMITO  
MANO/POLSO  
OMERO  
ORTOPANORAMICA  
OSSA NASALI  
PIEDE  
SCAPOLA  
SELLA TURCICA  
SENI PARANASALI  
SPALLA  
STERNO  
STOMACO E DUODENO  
STRATIGRAFIA OSSEA  
TORACE

**Esami radiografici NON  
convenzionati con il SSN**

BACINO SOTTO CARICO  
COCCIGE  
COLONNA IN TOTO SOTTO  
CARICO  
DIRETTA A.T.M. Mono e Bilaterale  
GINOCCHIO / A SOTTO CARICO  
MAMMOGRAFIA / TOMOSINTESI  
MANO E POLSO PER ETA' OSSEA  
PIEDE / I SOTTO CARICO  
PROIEZ. AGGIUNTIVA COL. /  
ARTICOL.  
STRATIGRAFIA A.T.M. Mono e  
Bilaterale  
STRATI  
RENALE/FARINGE/LARINGE  
TELECRANIO  
TELECUORE  
TENUE/COLON  
TRATTO DI COLONNA SOTTO  
CARICO

**Altri esami NON convenzionati  
con il SSN**

Tomografia Assiale Computerizzata  
(T.A.C.) APERTA  
Risonanza Magnetica Nucleare  
(R.M.N.) APERTA  
Mineralometria Ossea  
Computerizzata  
(M.O.C.)  
Ecografie/Ecocolordoppler