

RICHIESTA DOCUMENTALE ASL ROMA 1 -SISP DEL 22/05/2025 PROT. N. 87487

PUNTO B) ASSISTENZA SPECIALISTICA

31) CARTA DEI SERVIZI rivolta all'utenza

17/11/2025 v. 4.2

CARTA DEI SERVIZI

AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

VILLA TAGLIAFERRI

Direttore Sanitario:

Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

BENVENUTO

Gentile Paziente,

nel darle il benvenuto a nome di tutti noi dell'Ambulatorio Polispecialistico "Villa Tagliaferri" le comunico alcune informazioni utili per usufruire al meglio dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi è un documento sui servizi offerti, le dotazioni tecnologiche, le modalità di accesso nonché sulla qualità dei servizi che la nostra azienda si impegna a garantire.

La invitiamo a fornirci suggerimenti e segnalazioni che ci permetteranno di migliorare. La ringraziamo sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimanendo a disposizione per qualsiasi chiarimento.

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio



INDICE

GENERALITÀ	3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
POLITICA AZIENDALE	5
DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE	5
OBIETTIVI GENERALI	5
OBIETTIVI SPECIFICI	5
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO	6
COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO	6
SERVIZIO SEGRETERIA	7
DIRITTO ALLA PRIVACY	7
PRENOTAZIONI	7
ACCETTAZIONE	7
INCASSO PRESTAZIONE	7
SALA DI ATTESA	7
ORGANIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO	8
FUNZIONIGRAMMA DEL POLIAMBULATORIO	9
LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO	10
IL PROCESSO DI LAVORO	11
POLITICA PER LA QUALITÀ	12
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI EROGATI	13
MODULO DI RECLAMO	14
FUMO	15
PULIZIA	15

GENERALITÀ

Questa Carta dei servizi sanitari è soprattutto una presentazione del nostro Poliambulatorio, con le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. Questa presentazione non vuole essere fine a sé stessa ma porsi come momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono al nostro Poliambulatorio, fiduciosi di trovarvi un aiuto nelle difficoltà da cui sono afflitti.

Chi entra nel Poliambulatorio Villa Tagliaferri deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di ospitalità e calore umano.

Egli potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti. Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le mancanze che inevitabilmente si verificheranno e mettere in condizione il nostro Poliambulatorio di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

La Carta dei Servizi è:

- un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;
- uno dei requisiti per l'accreditamento;
- uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;
- uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;
- uno strumento disponibile nel Poliambulatorio contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate.

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La legge che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria ha, con l'articolo sui “**diritti del cittadino**”, introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare, si è cercato di introdurre una serie di “indicatori” relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito di questo articolo riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, all'accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, “umanizzazione”, al comfort, alla privacy.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AVVIENE NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- **EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche
- **IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali
- **CONTINUITÀ:** il Poliambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali
- **DIRITTO DI SCELTA:** il Poliambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono “appropriate” quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accessibili sia per gli utenti che per gli operatori
- **PARTECIPAZIONE:** il Poliambulatorio garantisce al cittadino-utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il Poliambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni vengano fornite mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività
- **EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione
- **RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA:** ogni cittadino

utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

POLITICA AZIENDALE

DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

Il Poliambulatorio Villa Tagliaferri offre ai suoi pazienti:

- una struttura adibita alla valutazione clinica tramite visite specialistiche nelle branche di neurologia e neurochirurgia;
- competenze specialistiche e attrezzature tecnologicamente adeguate;
- un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, ma soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale per tutte le sue specialità.

OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Struttura sono:

- Ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della Struttura
- Aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che maggiormente si erogano
- Ottenere un miglioramento generale della comunicazione della Struttura con l'esterno
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale
- Incrementare il numero dei pazienti.

OBIETTIVI SPECIFICI

Gli obiettivi specifici della Struttura sono:

- Effettuare semestralmente una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione, e valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto.
- Mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione a corsi e aggiornamenti.
- Imporre ai medici e ai collaboratori almeno un corso di aggiornamento una volta ogni anno al fine di ottenere il giusto punteggio di crediti formativi secondo la legge.
- Verifiche periodiche agli impianti e alle apparecchiature.

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL POLIAMBULATORIO VILLA TAGLIAFERRI

COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

- 1 Reception
- 1 Segreteria
- 1 Accettazione
- 1 Sala d'attesa
- 4 Locali amministrazione
- 6 Ambulatori
- 3 Bagni x utenti normodotati e disabili
- 3 Bagni x personale
- 1 Deposito sporco
- 1 Deposito pulito
- 1 Deposito rifiuti speciali

L'ambulatorio nel suo complesso è collocato al piano terra della struttura e si compone di una sala di attesa con relativa accettazione e n. 6 studi medici per le visite specialistiche e altri 4 locali dedicati all'amministrazione dell'intera struttura. Il Centro a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione. Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali. La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il **personale sanitario, medico e no**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

Non esiste una priorità di accesso, le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze. Presso la reception viene anche effettuato il servizio di contabilità.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma in modo elettronico, previa lettura, al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico competente a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore

PRENOTAZIONI

La prenotazione di tutti i nostri servizi può avvenire: direttamente in sede presso le accettazioni situate alle accettazioni dislocate sui diversi piani.

È inoltre disponibile la possibilità di prenotazione on-line tramite il sito web www.villatagliaferri.it o al seguente indirizzo mail: info@villatagliaferri.it

Il servizio consente di inviare una o più richieste di prenotazioni e/o informazioni per visite specialistiche da effettuarsi presso la Nostra struttura. Il nostro personale provvederà a contattarvi tempestivamente per perfezionare la prenotazione e fornire tutte le informazioni. Il nostro personale è preparato a fornire informazioni dettagliate (sia verbali che scritte) in merito a qualunque aspetto concernente esami e prestazioni specialistiche che necessitino di prenotazione e/o di una preparazione a domicilio.

ACCETTAZIONE

È necessario presentarsi in tempo utile prima dell'orario fissato per l'esecuzione dell'esame, al fine di completare le procedure amministrative. Per effettuare l'accettazione il paziente deve recarsi al front office del piano dedicato, munito dei seguenti documenti: o richiesta medica se necessaria o documento e codice fiscale o eventuali esami precedenti. Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

INCASSO PRESTAZIONI

La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione ad eccezione della prestazione radiologica che prevede un pagamento accettazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat.

SALE DI ATTESA

Terminata la procedura di accettazione amministrativa il Paziente viene fatto accomodare in sala di attesa munito di un codice alfanumerico eliminacode.

ORGANIGRAMMA AMBULATORIO POLISPECIALISTICO VILLA TAGLIAFERRI

Rappresentante Legale /Direttore Generale Operativo

Luca Baldassari / Riccardo Fatarella

Direttore Sanitario

Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

Medici specialisti responsabili di branca

Dott. Stefano Lino	Cardiologia
Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio	Medicina fisica -Fisiatria
Dott. Umberto Iannaccone	Endocrinologia
Dott. Francesco Ferretti	Geriatria
Prof. Natale Santucci	Neurochirurgia
Prof. Natale Santucci	Neurologia
Dott. Stefano Passi	Ortopedia
Dott. Marco Zanasi	Psichiatria
Dott. Massimo Panei	Urologia
Dott. Luigi Ferri	Pneumologia

FUNZIONIGRAMMA DELL' AMBULATORIO POLISPECIALISTICO

Dott. Riccardo Fatarella

- Direttore Generale

Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

- Direttore Sanitario,

- Resp. trattamento dati personali
- Resp. qualità e accreditamento
- Resp. verifica e miglioramento
- Resp. amministrazione
- Resp. e addetto alla catalogazione dei reclami
- Resp. della Contrattualistica e Relazioni Esterne
- Resp. del servizio di prevenzione e protezione dai rischi
- Resp. della manutenzione degli impianti

Dott. Luca Baldassarri

- Legale Rappresentante
 - Resp. del personale
 - Resp. della segreteria
 - Resp. gestione e coordinamento

LE PRESTAZIONI FORNITE DALL'AMBULATORIO POLISPECIALISTICO VILLA TAGLIAFERRI

Nell'ambito dell'ambulatorio polispecialistico Villa Tagliaferri verranno effettuate visite specialistiche relative alle branche di neurologia e neurochirurgia. Inoltre

<p>Cardiologia (08)</p> <p>-Visita specialistica</p> <p>Tecnologie a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elettrocardiografo <p>-Elettrocardiogramma</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecocardiografo <p>-Ecocardiografia</p>	<p>Endocrinologia (19)</p> <p>-Visita specialistica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecografo <p>-Ecografia</p> <p>Neurochirurgia (30)</p> <p>-Visita specialistica</p>	<p>Pneumologia (68)</p> <p>-Visita specialistica</p> <p>Tecnologie a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecografo <p>-Ecografia</p> <p>Psichiatria (40)</p> <p>-Visita specialistica</p>
<p>Medicina fisica -fisiatria</p> <p>-Visita specialistica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecografo <p>-Ecografia</p>	<p>Neurologia (32)</p> <p>-Visita specialistica</p> <p>Tecnologie a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elettroencefalografo <p>-Elettroencefalogramma</p>	<p>Urologia (43)</p> <p>-Visita specialistica</p> <p>Tecnologie a disposizione:</p>
<p>Geriatria (21)</p> <p>-Visita specialistica</p> <p>Tecnologie a disposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ecografo <p>-Ecografia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elettromiografo <p>-Elettromiografia</p> <p>Ortopedia (36)</p> <p>-Visita specialistica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ecografo <p>-Ecografia</p>

POLITICA PER LA QUALITÀ

Villa Tagliaferri si impegna nella promozione costante di un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il Nostro lavoro quotidiano.

QUALITÀ SIGNIFICA:

Umanizzazione: Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il Centro Diagnostico colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della più sana deontologia. **Appropriatezza:** Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività del Centro Diagnostico è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo diagnostico. Monitorare le proprie performance analitiche e garantirne la qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici generici e/o medici specialisti. **Sicurezza:** Al fine di tutelare i pazienti ed i lavoratori dai rischi inerenti all'erogazione dell'attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Soddisfazione degli utenti: Il Centro pianifica l'attività di miglioramento aziendale attraverso La somministrazione di questionari di customer Satisfaction e con la trasformazione degli stessi in opportuni indicatori di qualità, sia interni che esterni, che consentano, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale. L'individuazione di opportuni parametri quantitativi per ciascun processo aziendale. La raccolta e l'analisi dei dati. La pianificazione delle attività di miglioramento.

Consenso informato: L'utente ha pieno diritto ad essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del consenso informato. Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici, secondo le rispettive competenze.

Rispetto alla riservatezza: Il Centro Diagnostico garantisce il corretto trattamento dei dati sensibili relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che riguardino tanto la diagnosi che le terapie secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. In nessun caso verranno fornite informazioni telefoniche, ed i medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI EROGATI INFORMAZIONI GENERALI.

Il personale di front office è disponibile a fornire ogni tipo di informazione relativa ai servizi del Centro, sia telefonicamente al numero 06 69417399 che presso attraverso il sito web e presso le accettazioni della struttura.

L'ORARIO DEL CENTRO È IL SEGUENTE: La struttura osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 19:30 il sabato dalle ore 08:30 alle ore 16:00

COME RAGGIUNGERCI:

In automobile

La struttura è comodamente raggiungibile con mezzi propri e, nelle vicinanze, è presente un ampio parcheggio.

Con i mezzi pubblici

La struttura è comodamente raggiungibile con mezzi pubblici:

Linea ferroviaria FL 3 fermata La Giustiniana

Linee bus 907, 546, 201, 303



RECLAMI

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

se ritiene che l'ambulatorio Villa Tagliaferri non abbia rispettato i principi previsti dalle direttive di legge La invitiamo a compilare e consegnare il presente modulo che rappresenta uno strumento per tutelare i Suoi diritti e dare un contributo di idee per il miglioramento della qualità del servizio.

La informiamo che la segnalazione non può essere presentata in forma anonima. Se lo desidera potrà servirsi del personale per la sua compilazione.

La presentazione del modulo impegna l'ambulatorio Villa Tagliaferri a:

- rilasciare immediatamente una ricevuta con l'indicazione della motivazione del reclamo e l'individuazione del responsabile degli accertamenti clinici effettuati;
- inviare, non oltre il ventesimo giorno, una prima comunicazione sullo stato delle verifiche
- effettuare entro 30 giorni la comunicazione finale sull'esito di tali verifiche, sui provvedimenti eventualmente adottati o da adottare, nonché sulle ulteriori azioni possibili in caso di risposta negativa.

La informiamo inoltre che la presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, né sospende i termini degli stessi.

FUMO

Nel Centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n. 584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14/12/95 e dall'art. 52 - co. 20 - della Legge n. 448/2001.

PULIZIA

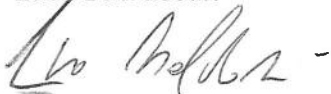
Il Poliambulatorio Villa Tagliaferri garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma. Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.

Grazie per la collaborazione.

Ambulatorio polispecialistico Villa Tagliaferri

Il Legale Rappresentante

Luca Baldassari



Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Elisabetta Di Pangrazio

