

## Carta dei Servizi FASTMEDI s.r.l.

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare i servizi che il Poliambulatorio FASTMEDI offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti. Al fine di raggiungere tali obiettivi ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

### **MISSION**

Il Poliambulatorio Fastmedi ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza sanitaria di qualità, accessibile, attraverso particolari tariffe, ad un'ampia fascia di popolazione, per assorbire parte della crescente domanda di specialistica ambulatoriale e supportando in tal modo la medicina territoriale.

Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio Fastmedi si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità del servizio attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

### **OBIETTIVI**

Gli Obiettivi del Poliambulatorio Fastmedi sono identificabili nei seguenti:

- Migliorare la salute del paziente
- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - - tariffe accessibili
  - - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - - tempi di attesa ridotti
  - - procedure di prenotazione certe e trasparenti;
  - - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - - la refertazione immediata;
  - - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;

- - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- - il rispetto della privacy.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il Poliambulatorio Fastmedi è situato interamente al primo piano accessibile con ingresso secondario idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, ambulatori per visite ed esami diagnostici, sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio Fastmedi si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio Fastmedi si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

## **COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO**

Il Poliambulatorio Fastmedi s.r.l. è situato in Tuscolo 19/c, 00078 - Monte Porzio Catone (RM) con ingresso secondario per disabili in via Formello 18, 00078 - Monte Porzio Catone.

In automobile per gli utenti provenienti da Roma è consigliata l'uscita 19 del GRA (A1) in direzione Napoli con uscita autostradale Monte Porzio Catone.

## **ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE**

Il Poliambulatorio Fastmedi eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

### **Specialità ambulatoriali:**

- Ambulatorio di Odontoiatria
- Ambulatorio di Oculistica
- Ambulatorio di Geriatria
- Ambulatorio di Otorinolaringoiatria
- Ambulatorio di Medicina Interna
- Ambulatorio di Medicina del lavoro
- Ambulatorio di Medicina Legale
- Ambulatorio di Pediatria

Il poliambulatorio Fastmedi propone inoltre un servizio di consulenza nutrizionale.

## **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio Fastmedi è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9,00 alle ore 19,00.

## ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. ssa Cecilia De Felici, medico chirurgo, specialista in oftalmologia

Amministratori: Dott. Romano Andrea, Dott. Francesco Di Biase

Tel.: 06. 9448551 - Fax 06.9448551

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 9,00 alle ore 19,00 presso la segreteria del Poliambulatorio ovvero telefonicamente.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente ad erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax al numero del centro durante gli orari di segreteria.

## COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. ssa Cecilia De Felici, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dall'ortottista o assistente in oftalmologia, dal biologo nutrizionista e dall'assistente alla poltrona odontoiatrica.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore Dott. Andrea Romano è il legale rappresentante della struttura.

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
<b>Identificabilità degli operatori</b>	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
<b>Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura</b>	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
<b>Rispettare la dignità e la privacy del paziente</b>	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.

<b>Garantire professionalità</b>	Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
<b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b>	Il Centro esegue periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.
<b>Recepire le esigenze del paziente</b>	Il Centro mette a disposizione del paziente un questionario di Customer Satisfaction per la segnalazione di reclami o suggerimenti utili.
<b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b>	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

#### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

#### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, attraverso la compilazione del *questionario di soddisfazione* disponibile presso il poliambulatorio. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

#### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

Monte Porzio Catone 04 gennaio 2016

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Cecilia De Felici

*Cecilia De Felici*