IDER – ISTITUTO DIAGNOSTICO E RIABILITATIVO S.R.L

VIA TIBURTINA KM 25,600 - 00012 VILLANOVA DI GUIDONIA (RM)

CARTA DEI SERVIZI

Accreditato con il
Servizio Sanitario Nazionale

INDICE

1. PRINCIPI FONDAMENTALI 3
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 4
3. COME ARRIVARE 5
4. SERVIZI FORNITI 6
5. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO E RITIRO RISULTATI 16
6. STANDARD DI SERVIZIO 18
7. IL SISTEMA QUALITA' 21
8. RIFERIMENTI NORMATIVI 22

PREMESSA

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

***Gentile Utente**,*

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di offrirLe una conoscenza completa della nostra organizzazione, della tipologia dei nostri servizi e le relative modalità di erogazione. Le presentiamo in questo documento gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi. La presente carta dei servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Siamo lieti della fiducia che ci ha dimostrato rivolgendosi al nostro Istituto.

Cercheremo di darLe un'adeguata assistenza oltre ad una ospitalità che unisca umanità e professionalità. Il personale medico, paramedico e tutti i nostri operatori sono a Sua disposizione per risolvere ogni eventuale problema, ed ogni persona è identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Inoltre, è a Sua disposizione un questionario di gradimento che, compilato in ogni sua parte e riposto nell'apposita cassetta, ci consente di analizzare, sulla base di dati reali, le Sue esigenze e di migliorare costantemente la nostra qualità.

Sicuri che il presente opuscolo potràesserLe di aiuto durante la Sua permanenza presso la nostra struttura, Le formuliamo i nostri più sinceri auguri e La salutiamo cordialmente.

Il Direttore Sanitario

(***Dott. Luciano Sabelli Mostacchia***)

L'Amministratore Unico

(***Rag. Paola Appodia***)

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'IDER – ISTITUTO DIAGNOSTICO E RIABILITATIVO (di seguito per brevità solo IDER) condivide la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale ed uniforma a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dell'Unione Europea - "***Carta Europea dei Diritti del Malato***" (Bruxelles 2002) – e da altri enti rappresentativi.

I principi fondamentali che sovrintendono alle attività erogate sono:

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

  In particolare:

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

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'IDER è una Struttura Sanitaria privata che opera in regime di Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e Privatamente.

E' iscritta nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate e Autorizzate della Regione Lazio con il n. 250155 per le Unità Organizzative di:

- Risonanza Magnetica Nucleare
- Diagnostica per Immagini;
- Poliambulatorio con le Specialità di Terapia Fisica e Riabilitazione.

La sede operativa è in:

Via Nazionale Tiburtina Km 25,600
00012 Villanova di Guidonia Montecelio (RM).

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento: **ASL RM 5(205) – ROMA**.

Responsabile della Direzione Sanitaria: ***Dott. Luciano Sabelli Mostacchia***

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizi, contenuti nel nomenclatore tariffario regionale per le branche specialistiche accreditate.

L'Istituto Diagnostico e Riabilitativo è dotato di moderne attrezzature ed è in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia di:

- ✓ Protezione antincendio
- ✓ Sicurezza elettrica e continuità elettrica
- ✓ Tutela della Privacy
- ✓ D.Lgs 231/2001
- ✓ Sicurezza e Igiene dei luoghi di lavoro
- ✓ Smaltimento rifiuti
- ✓ Abbattimento delle barriere architettoniche
- ✓ Applicazione della determina Regione Lazio N° G13505 del 25/10/2018

3. COME ARRIVARE

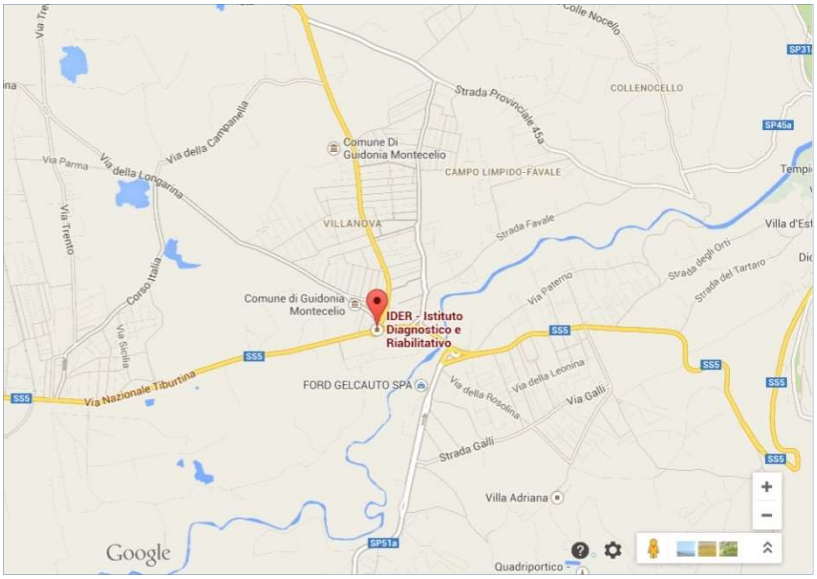
L'IDER si trova in:

Via Nazionale Tiburtina, km. 25,600

Frazione Villanova di Guidonia

GUIDONIA MONTECELIO (RM)

(incrocio con via Maremmana Inferiore)



I mezzi per raggiungerci sono:

Autovettura:

da Roma:

- Autostrada: A24 Roma L'Aquila uscita Tivoli

oppure

- GRA uscita Via Tiburtina dopo 20 km circa

Mezzi Pubblici:

da Roma:

- BUS COTRAL da Ponte Mammolo direzione Tivoli Tiburtina

da Tivoli:

- BUS COTRAL da Tivoli direzione Roma

(*la fermata si trova davanti all'Istituto*)

4. SERVIZI FORNITI

Premessa

I servizi forniti dall'Istituto in convenzione con il SSN sono:

1. Diagnostica per Immagine (RX);
2. Risonanza Magnetica Nucleare;
3. Terapia Fisica e Riabilitazione.

I servizi forniti Privatamente sono:

1. Poliambulatorio Specialistico

Oltre ai servizi sopra elencati, l'Istituto offre agli Utenti anche i seguenti servizi sociali:

- Bar/Area Ristoro;
- Parcheggio;
- Ingresso ambulanza.

4.1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Direttore Tecnico:
Dott. Giorgio Albertini Petroni

Prestazioni erogabili

Vengono eseguiti esami e accertamenti diagnostici in convenzione, compresi nel nomenclatore tariffario regionale per la branca specialistica di riferimento. La nostra struttura si avvale della presenza di un medico anestesista per gli esami con il mezzo di contrasto.
Le indagini vengono effettuate sulla base della richiesta del medico curante, integrata dall'anamnesi del paziente e dalla valutazione del Medico Radiologo.

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE Alto Campo 1,5 tesla (accreditata SSN)

Si eseguono tutti gli esami presenti nel Nomenclatore Tariffario Regionale compresi gli esami con il mezzo di contrasto.

Prestazioni Erogate:

- AngioRm Distretto Vascolare Intracranico
- AngioRm Distretto Toracico
- AngioRm Addome Superiore
- AngioRm Addome Inferiore
- AngioRm Vasi del Collo
- RM Addome Inferiore e Scavo Pelvico (Vescica e Pelvi maschile o femminile)
- RM Addome Superiore (Fegato,Vie Biliari, Milza, Pancreas, Reni/Surreni, Retroperitoneo)
- RM Cervello e Tronco Encefalico
- RM Collo (Faringe, Laringe, Parotidi Ghiandole Salivari, Tiroide-Paratiroidi)
- RM Colonna (Cervicale, Toracica, Lombare)
- RM del Massiccio Facciale (Sella Turcica, Orbite, Rocche Petrose, ArticolazioniTemporomandibolari)
- RM del Torace (Mediastino, Esofago)
- RM Mammaria (Monolaterale e Bilaterale)
- RM Muscoloscheletrica (Arti Sup e Inf, Bacino, Anche, Parti Molli)
- RM Prostata multiparametrica

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- ColangioRm (Studio delle Vie Bliari)
- Valutazione Entero RM

DIAGNOSTICA SENOLOGICA

Prestazioni Erogate privatamente

- Consulenza Senologica
- Ecografia Mammaria
- Mammografia 2D
- Mammografia 3D con Tomosintesi

Prestazioni Erogate in convenzione

- Risonanza Magnetica Mammaria

RADIOLOGIA

Prestazioni Erogate in Convenzione SSN:

- Addome
- Anca
- Apparato urinario
- Arti Inferiori
- Assiale della rotula
- Avambraccio
- Bacino
- Caviglia
- Clavicola
- Colecistografia
- Colonna Cervicale
- Colonna Dorsale
- Colonna Lombo-Sacrale
- Colonna Toracica
- Colonna in Toto senza carico
- Coste
- Cranio
- Emimandibola
- Femore
- Forami ottici
- Gamba
- Ghiandole Salivari
- Ginocchio
- Gomito
- Laringe
- Mano
- Mastoidi
- Omero
- Ortopanoramica (arcata superiore e inferiore)
- Piede
- Rinofaringe
- Rocche petrose
- Scheletro in toto
- Sella Turcica
- Seni Paranasali
- Spalla
- Sterno
- Stratigrafia di segmento osseo
- Torace

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Articolazione Temporo-Mandibolare
- Colonna sacro-coccigea
- Diretta fegato
- Età Ossea
- Mammografia 2D
- Mammografia 3D con Tomosintesi
- Colonna sotto carico
- Stratigrafia ATM
- Stratigrafia bilaterale torace
- Stratigrafia Laringe
- Stratigrafia Mediastino
- Stratigrafia Renale
- Stratigrafia toracica monolaterale
- Telecranio
- Telecuore

TC E CONE BEAM

Prestazioni Erogate privatamente(*non in convenzione*):

- Tomografia Computerizzata (TC) Total Body 4 Segmenti
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Addome Superiore (Fegato e Vie Biliari, Pancreas, Milza, Retroperitoneo, Stomaco, Duodeno, Tenue, Grandi Vasi Addominali, Reni e Surreni)
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Addome Inferiore (Pelvi, Colon e Retto, Vescica, Utero e Annessi o Prostata)
- Tomografia Computerizzata (TC) Addome Completo
- Tomografia Computerizzata (TC) del Torace (Polmoni, Aorta Toracica, Trachea, Esofago, Sterno, Coste, Mediastino)
- Tomografia Computerizzata (TC) dei Reni (Reni, Surreni, Logge Renali, Logge Surrenaliche, Psoas, Retroperitoneo)
- Tomografia Computerizzata (TC) Rachide e Speco Vertebrale della Colonna Vertebrale
- Tomografia Computerizzata (TC) Spinale
- Tomografia Computerizzata (TC) Cranio ed Encefalo
- Tomografia Computerizzata (TC) Massiccio Facciale (Articolazione Temporomandibolare, Mascellare, Seni Paranasali, Etmoide, Sella Turcica e Orbite)
- Tomografia Computerizzata (TC) dell'Orecchio (Orecchio Medio ed Interno, Rocche e Mastoidi, Base Cranica e Angolo Ponto Cerebellare)
- Tomografia Computerizzata (TC) delle Arcate Dentarie (DentalScan)
- Tomografia Computerizzata (TC) del Collo (Ghiandole Salivari, Tiroide-Paratiroide, Faringe, Laringe, Esofago Cervicale)
- Tomografia Computerizzata (TC) delle Ghiandole Salivari "Scialo-TC"
- Tomografia Computerizzata (TC) Art. Sacro - Iliaca
- Tomografia Computerizzata (TC) Bacino e Art. Sacro - Iliache
- Tomografia Computerizzata (TC) Art. Coxo - Femorale
- Tomografia Computerizzata (TC) Coscia/Femore
- Tomografia Computerizzata (TC) Gamba (Tibia e Perone)
- Tomografia Computerizzata (TC) Ginocchio
- Tomografia Computerizzata (TC) Piede
- Tomografia Computerizzata (TC) Caviglia
- Tomografia Computerizzata (TC) Braccio
- Tomografia Computerizzata (TC) Avambraccio
- Tomografia Computerizzata (TC) Spalla
- Tomografia Computerizzata (TC) Gomito
- Tomografia Computerizzata (TC) Mano
- Tomografia Computerizzata (TC) Polso
- Ricostruzione Tridimensionale TC
- ConeBeamDentalScan Arcata Dentaria
- ConeBeam Articolazione Temporo-Mandibolare
- Angio TC Aorta Toracica (con mdc)
- Angio TC Aorta Addominale (con mdc)
- Angio TC Toraco Addominale (con mdc)
- Colonscopia Virtuale

Gli esami con il mezzo di contrasto vengono effettuati con la presenza del medico anestesista.

M.O.C.

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Moc (Dexa) Total Body
- Moc (Dexa)Tratto Lombare e Femorale

ECOGRAFIE

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Color Doppler (fegato, reni, milza, biliare app.urinario)
- Color Doppler (Tiroide,Testicoli)
- Eco Epatosplenica
- Ecografia a Colori (solo vascolari)
- Ecografia Addome e Tiroide
- Ecografia Addominale
- Ecografia Addominale e Pelvica
- Ecografia Aorta Addominale
- Ecografia Collo
- Ecografia Completa dei Linfonodi
- Ecografia Asse Spleno Portale (milza) e Color Doppler
- Ecografia Epatica
- Ecografia Epatica + Color Doppler Vascolare
- Ecografia Epatica e Pancreatica
- Ecografia Epatica e Pelvica
- Ecografia Epatica, Tiroidea, Pelvica
- Ecografia Epatobiliare + Color Doppler Vascolare
- Ecografia Generica
- Ecografia Mammaria
- Ecografia Mammaria e Rx Mammaria
- Ecografia Milza
- Ecografia Muscoli Retti Addominali
- Ecografia Pancreatica
- Ecografia Pelvica
- Ecografia Pelvica e Mammaria
- Ecografia Peniena
- Ecografia per Tumefazioni
- Ecografia Prostatica
- Ecografia Prostatica e Testicolare
- Ecografia Prostatica e Vescicale
- Ecografia Renale
- Ecografia Renale e Apparato Urinario e Color Doppler
- Ecografia Renale e Epatica
- Ecografia Renale e Prostatica
- Ecografia Renale e Vescicale
- Ecografia Renale, Vescicale e Prostatica
- Ecografia Scrotale
- Ecografia Scrotale (Testicolare) + Color Doppler
- Ecografia Tiroide
- Ecografia Tiroide (Tiroide e Paratiroidi) + Color Doppler
- Ecografia Tiroide e Collo
- Ecografia Transrettale
- Ecografia Vescicale
- Ecografia Varicocele
- Ecografia Monitoraggio Follicolare
- Ecografia Parete Addominale
- Ecografia Muscolotendinea e/o Osteoarticolare
- Ecografia Ghiandole Salivari/Parotidi
- Ecografia Polmonare
- Power Doppler

4.2. TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

Direttore Tecnico:
Dott. Luciano Sabelli Mostacchia

Specialista in neurofisiopatologia:
Dott.ssa Anna Maria Bacchetta

Specialista in fisiatria:
Dott.ssa Caterina Stazi

Specialista ortopedia:
Dott. Michele Vasso

Collaboratori. Tutti i collaboratori sanitari sono in possesso dei titoli di studio come previsto dalla legge.

Prestazioni erogabili
Vengono eseguite le terapie fisiche e strumentali, comprese nella branca specialistica della Medicina Fisica e Riabilitazione.

Per le prestazioni erogate con il SSN occorre la richiesta del MMG (medico di famiglia).

Prestazioni Erogate in Convenzione SSN:

- Rieducazione motoria globale strumentale
- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa
- Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice
- Rieducazione motoria di gruppo
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice
- Elettrostimolazioni
- Kinetek
- Mobilizzazioni vertebrali
- Raggi Infrarossi
- Terapia occupazionale
- Valutazione Manuale Funzionale Musc. Generale
- Valutazione Manuale Funzionale Musc. Segmentario

Per le prestazioni erogate privatamente è sufficiente la richiesta di uno specialista o del medico di famiglia.

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Elettroterapia antalgica Diadinamic
- Elettroterapia antalgica Tens
- Crioultrasuonoterapia
- Ginnastica Posturale (Metodo Mezieres-Souchard-Bienfait)
- Ginnastica Respiratoria
- Ginnastica Correttiva
- Idromassoterapia
- Ionoforesi
- Laserterapia
- Linfodrenaggio
- Taping Neuromuscolare
- Magnetoterapia
- Massaggio connettivale
- Massoterapia
- Mesoterapia antalgica
- Riabilitazione Cranio cervico mandibolare (ATM)
- Riabilitazione Neuromotoria 60 min
- Ribilitazione Domiciliare
- Riabilitazione Pavimento Pelvico
- Riflessologia Plantare
- Radarterapia
- Shiatsu
- Tecarterapia
- Trattamento di Osteopatia
- Manipolazione Osteopatica
- Ultrasuoni
- Vasca Galvanica
- Kinetec
- Chinesiterapia

4.3. POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

ANGIOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Ferdinando Logorelli
Dott. Massimo Della Medaglia

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Specialistica Angiologica
- Doppler Aorta Addominale
- Doppler Arterioso e Vasi Epiaortici
- Doppler Vasi Epiaortici
- Doppler Vasi Spermatici
- Doppler Venoso, Arterioso e Vasi Epiaortici
- Doppler Venoso Arti Superiori o Inferiori
- Doppler Arterioso Arti Superiori o Inferiori
- Doppler Venoso e Vasi Epiaortici
- Doppler Venoso e Arterioso Arti Superiori e Inferiori
- Ecocolordoppler Aorta Addominale
- Ecocolordoppler Arterioso
- Ecocolordoppler Venoso e Arterioso Arti Superiori o Inferiori
- Ecocolordoppler Vasi Epiaortici e Arteria oftalmica
- Ecocolordoppler Venoso
- Ecocolordoppler Vasi Epiaortici, Arti Inferiori Venoso e Arterioso
- Ecocolordoppler a colori (Teseticolare/Vasi Spermatici)
- Ecocolordoppler Arterie Renali
- Ecodoppler Aorta Addominale
- Ecodoppler Arterioso
- Ecodoppler Venoso Arterioso e Ecodoppler Vasi Epiaortici
- Ecodoppler Vasi Epiaortici
- Ecodoppler Vasi Spermatici
- Ecodoppler Venoso
- Ecodoppler Venoso,Arterioso Arti Inferiori o Superiori
- Scleroterapia (a seduta)

CARDIOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Ferdinando Logorelli

Prestazioni Erogate privatamente *(non in convenzione)*:

- Holter Ecg
- Holter Pressorio
- Elettrocardiogramma
- Visita Cardiologica e Ecg
- Visita Specialistica Cardiologica
- Visita a domicilio e Ecg
- Ecocardiogramma Color

CHIRURGIA GENERALE

Medico Specialista:
Dott. Antonino Gatto

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Chirurgica
- Visita Proctologica

DERMATOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Donato Di Nunno

Prestazioni Erogate privatamente(*non in convenzione*):

- Visita Specialistica Dermatologica
- Visita Specialistica Dermatologica Pediatrica
- Visita Allergologica con PrickTests e Patch Tests
- Visita Specialistica Venereologica
- Videodermatoscopia ad epiluminescenza per Mappaturadei Nei
- Visita Tricologica con Tricoscopia, Tricogramma
- Visita Dermatologica Oncologica con videodermatoscopia ed epiluminescenza
- Cura delle Alopecie
- Diatermocoagulazione e Crioterapia per asportazione lesioni cutanee (fibromi penduli, cheratosi seborroiche, angiomi, verruche, ecc.)
- Asportazione Neo ed Esame Istologico
- Seduta Acido Ialuronico
- Laser

ENDOCRINOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Fabrizio Foli

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Endocrinologica
- Visita Auxologica (Patologie dell'accrescimento)
- Visita Diabetologica
- Ecocolordoppler della Tiroide

FISIATRIA

Medico Specialista:
Dott.ssa Caterina Stazi

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Specialistica
- Consulenza Specialistica

GASTROENTEROLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Antonio Alvino

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Gastroenterologa
- Visita Epatologica
- Breath Test
- Intolleranza al Lattosio

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

Medico Specialista:
Dott.ssa Sara Pizzacalla

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Ginecologica
- Visita Ostetrica
- Visita Ginecologica con Eco Transvaginale o Transaddominale
- EcografiaPelvica Transvaginale
- Ecografia Pelvica Transaddominale Sovrapubica
- Ecografia Ostetrica (fino alla 13° settimana)
- Ecografia Ostetrica e Translucenza Nucale
- Ecoflussimetria Doppler materno fetale
- Pap Test
- Tampone per ricerca H.P.V
- Tampone per ricerca Clamidia
- Tampone per ricerca Micoplasma
- Tampone per ricerca Gardnella
- Tampone per Tipizzazione HPV
- Tamponi Cervicali/Vaginali con e senza Antibiogramma
- Tampone per ricerca Gonococco
- Tampone per ricerca Thricomonas
- Tampone per ricerca e Tipizzazione Candida
- Tampone per ricerca e Tipizzazione Candida con Antibiogramma
- Tampone Rettale

NEUROLOGIA

Medico Specialista:
Dott.ssa Anna Maria Bacchetta

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Neurologica
- Elettroencafalogramma di base e con HP
- Elettroencefalogramma da privazione di sonno
- Elettromiografia
- Elettroneurografia
- Mappa Cerebrale
- Potenziali evocatisomatosensoriali

- Potenziali evocati acustici e uditivi
- Potenziali evocati visivi da Pattern Reversal e da flash
- Potenziali evocati motori
- Potenziali evocati del pavimento pelvico
- Blink Reflex
- Tracciato del sonno
- Perizia medico-legale
- Relazione medica Inps e assicurazione

NEUROCHIRURGIA

Medico Specialista:
Dott. Roberto Tarantino

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Neurochirurgica

ORTOPEDIA

Medico Specialista:
Dott. Michele Vasso

Prestazioni Erogate privatamente (*non in convenzione*):

- Visita Ortopedica
- Artrocentesi
- Bendaggi Funzionali
- Infiltrazioni

OTORINOLARINGOIATRIA

Medico Specialista:
Dott. Lorenzo Sabatino

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Otorinolaringoiatra
- Visita Otorino Pediatrica ed Impedenziometria
- Esame Audiometrico
- Esame Impedenziometrico
- Rimozione Tappi
- Esame Audiovestibolare
- Trattamento delle Canalolitiasi (Sindrome vertiginose periferiche)
- Visita e Trattamento delle OSAS (Sindrome Apnee Ostruttive nel Sonno)
- Manovra Audiovestibolare
- Fibroscopia
- Rinoscopia
- Laringoscopia
- Otoscopia

PNEUMOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Gianfranco Runci

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Pneumologica
- Visita Pneumologica e prove allergiche
- Spirometria con Test di Reversibilità Bronchiale

REUMATOLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Michele Marazza

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Reumatologica
- Infiltrazioni

SENOLOGIA

Medico Specialista:
Dott.ssa Veronica Rizzo

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Senologica
- Ecografia Mammaria
- Mammografia 2D
- Mammografia 3D con Tomosintesi

UROLOGIA

Medico Specialista:
Dott. Antonino Gatto

Prestazioni Erogate (*non in convenzione*):

- Visita Urologica/Andrologica
- Riabilitazione del pavimento pelvico con sonda
- Uroflussimetria con valutazione ecografica del residuo post minzione
- Visita Uroginecologica con uroflussimetria

5. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO E RITIRO RISULTATI

Orario di apertura al pubblico

L'Istituto è aperto al pubblico tutti i giorni feriali:

Lunedì / Venerdì dalle **7.30** alle **20.00** *(orario continuato)*

Sabato dalle **7.30** alle **14.00** *(orario continuato)*

Modalità di prenotazione

Prenotazione presso la sede

Durante l'orario di apertura al pubblico si può prenotare recandosi presso l'accettazione dove personale qualificato accoglierà l'Utente.

Prenotazioni Telefoniche

Le prenotazioni possono essere effettuate nei giorni e negli orari di apertura ai numeri:

(0774) 52.77.11 / 32.48.95

379.11.24.916 (diagnostica per immagini)

379.11.21.057 (fisioterapia)

Le prenotazioni telefoniche sono subordinate alla corretta lettura da parte del paziente della prescrizione effettuata dal medico curante.

Prenotazioni via e-mail

Le prenotazioni possono essere effettuate in qualsiasi momento:

fisioterapia@ider.it

diagnostica@ider.it

Le prenotazioni telefoniche sono subordinate alla corretta lettura da parte del paziente della prescrizione effettuata dal medico curante.

Prenotazioni a mezzo Internet

I pazienti possono accedere tramite sezione dedicata sul nostro sito:

www.ider.it

con una richiesta dettagliata lasciando un recapito telefonico. Il personale addetto provvederà a richiamare per concordare l'appuntamento.

Accesso alla struttura ambulatoriale

La struttura è ben visibile dall'esterno e dotata di ampio parcheggio.

Consente l'accesso e gli spostamenti ai diversamente abili, comprensiva anche di servizi igienici adeguati presenti su ogni piano.

Facilmente raggiungibile con mezzi pubblici perchè vicinissima alla fermata della rete di trasporto.

Accettazione

E' 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 presso la reception rispettando il proprio turno e la privacy altrui, e deve essere munito dei seguenti documenti:

- Richiesta medica (su ricettario regionale per le prestazioni erogabili con SSN);
- Tessera Sanitaria;
- Documento d'identità anche dei minori o procure speciali;
- Eventuali esami precedenti (ove previsti).

Le donne in stato di gravidanza e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento della prestazione o della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (*ticket* o franchigia) deve essere effettuato il giorno dell'esecuzione dell'indagine o il primo giorno di inizio della terapia, presso le casse aperte durante tutto l'orario di apertura al pubblico, contro rilascio di ricevuta fiscale.

E' possibile effettuare pagamenti, oltre che in contanti, anche tramite POS.

Il cittadino utente pagherà il ticket previsto dalle disposizioni in vigore e valide per tutte le strutture sanitarie che operano per il Servizio Sanitario Nazionale.

Per le prestazioni private si fa riferimento al listino presente in accettazione.

Aree di Attesa

Terminata la procedura di incasso l'Utente si avvia verso le Aree di Attesa preposte per l'esecuzione della prestazione.

Consegna dei referti

All'atto dell'accettazione all'Utente viene consegnato il modulo che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, delega, data e orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs n. 196/03, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (*carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art. 35, comma 2, del DPR 445/2000*).

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, l'utente è tenuto a compilare la **delega** allegata al "modulo ritiro esami" e a consegnarla, unitamente alla copia del proprio documento di identità, alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire la tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal D.Lgs. n. 196/03.

Normalmente i referti sono consegnati entro il quinto giorno dall'esecuzione dell'indagine o dal termine della prestazione, durante l'orario di apertura al pubblico.

I casi urgenti vengono consegnati lo stesso giorno.

6. STANDARD DI SERVIZIO

Tempo massimo di attesa

I tempi di attesa massimi fra la prenotazione, l'esecuzione e la refertazione dell'indagine per i quali ci impegniamo sono i seguenti:

Diagnostica per Immagine

Prestazione	Tempo massimo di attesa per erogazione dalla prenotazione	Tempo massimo per refertazione
Radiografia	2 giorni	5 giorni
Risonanza Magnetica senza contrasto	1 o 2 giorno nei casi urgenti ovvero in base alle disponibilità negli altri casi	5 giorni
Risonanza Magnetica con contrasto	2 o 3 giorno nei casi urgenti ovvero in base alle disponibilità negli altri casi	5 giorni
TC con senza contrasto	2 giorni	2 giorni
TC con contrasto	3 giorni	2 giorni
Esami Specialistici	7 giorni	Immediato
Visite Specialistiche	7 giorni	Immediato

Le urgenze, con apposita dicitura posta sulla prescrizione medica, sono effettuate nei tempi previsti con consegna del referto subito o entro la giornata.

Medicina Fisica e Riabilitazione

Prestazione	Tempo massimo per inizio della terapia dalla prenotazione
Terapia Fisica e Riabilitazione	7 giorni nei casi urgenti ovvero in base alle disponibilità negli altri casi

Anche se, la branca di Medicina Fisica e Riabilitazione non è considerata branca per cui è prevista l'urgenza, si tiene in considerazione la gravità della patologia per cui viene richiesta la riabilitazione.

Come comunichiamo l'impossibilità all'esecuzione della prestazione

In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente sarà contattato telefonicamente dall'Accettazione e verrà fissato un nuovo appuntamento.

L'IDER Srl garantisce il 100% delle comunicazioni.

Standard di Qualità Impegni e Programmi

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l'azienda e gli Utenti.

In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la nostra azienda:

- ✓ adotta standard di qualità del servizio;
- ✓ rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- ✓ verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- ✓ verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- ✓ assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità di seguito esposti rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla nostra azienda.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

Standard di rispetto dei tempi massimi di attesa

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

Qualità della strumentazione di diagnostica

Sono in atto i controlli di qualità previsti dalla normativa vigente. Vengono verificati, mediante *audit* interni periodici, il numero di interventi di manutenzione eseguiti.

Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

Vengono verificati mediante *audit* interni periodici

Qualità della prestazione e dei servizi

E' assicurata dall'alta professionalità del personale sanitario che opera nella struttura e dai programmi di formazione e aggiornamento.

Viene monitorata mediante ricorso a audit interni, alla analisi della soddisfazione della clientela e alla gestione controllata dei reclami.

Privacy e Consenso Informato

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

Meccanismi di Tutela e Verifica

Relazione con il pubblico

I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere dagli Utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio. Alla richiesta del Paziente, l'operatore di sportello è delegato a contattare il Responsabile.

Questi, una volta raggiunto il paziente, è incaricato di raccoglierne le dichiarazioni ed a intervenire direttamente per risolvere eventuali errori di accettazione e di prenotazione, scegliendo la soluzione più adeguata.

Periodicamente la Direzione analizzerà le relazioni dei Responsabili per risolvere i problemi organizzativi evidenziati.

Reclami

Viene assicurata al Cliente/Utente la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa per qualsiasi tipo di contestazione.

Il reclamo può essere fatto in forma verbale, direttamente chiedendo al personale della Reception un incontro con il Responsabile.

L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del Responsabile.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta inserendo il modulo reclamo nell'apposita cassetta.

Esperiti i dovuti accertamenti, il Responsabile provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti. Il reclamo avrà un tempo massimo di risposta di 30 gg.

Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

Questionari di verifica

E' istituita una specifica procedura di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del Cliente/Utente, attraverso la distribuzione sistematica di un questionario di verifica, secondo quanto previsto dal sistema di gestione per la qualità.

I dati, raccolti ed analizzati servono per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

Organi di tutela del Paziente

Ogni paziente, personalmente o per il tramite di associazioni, può esprimere opinioni in merito a disservizi tramite esposti o segnalazioni all'U.R.P. dell'ASL RM G, per iscritto alla sede aziendale di Via Nazionale Tiburtina, km. 25,600, o per e-mail all'indirizzo

Carta dei Servizi

La Direzione garantisce la formazione / informazione relativa ai principi della presente Carta dei Servizi attraverso incontri annuali estesi a tutto il personale.

La Direzione valuta annualmente il rispetto dei diritti dell'Utente/Paziente ed opera azioni correttive in caso di rilevazione di inadempienze.

Servizi di Cortesia

Sono a disposizione degli utenti i seguenti servizi:

Parcheggio:

L'IDERSrl dispone di parcheggi per auto private e posti riservati ai disabili

Mezzi di pagamento:

Oltre al denaro contante è possibile effettuare i pagamenti delle prestazioni con Bancomat e Carta di Credito

Punto ristoro:

All'interno del IDER è presente un punto ristoro con macchina distributrice automatica per bevande calde e fredde e piccoli snack

Sedia a rotelle:

I pazienti non deambulanti, che necessitano della sedia a rotelle, possono farne richiesta in accettazione.

Ascensore:

All'entrata è disponibile un ascensore che collega il piano terra agli altri piani evitando così l'utilizzo delle scale ai pazienti con difficoltà di deambulazione.

7. IL SISTEMA QUALITA'

Riconoscendo da sempre che la qualità del servizio offerto sia la vera forza della nostra struttura, L'IDER Srl nel 2009 ha conseguito la certificazione

UNI EN ISO 9001:2015

con l'organismo di certificazione SGS del proprio sistema qualità per l'erogazione dei servizi di:

- Diagnostica per immagini nei settori: Radiologia, Ecografia/Ecololordoppler, Risonanza Magnetica, Tomografia Computerizzata.
- Medicina fisica e riabilitativa per patologie artrosiche, reumatiche, ortopediche, post-traumatiche e neurovascolari.

8. RIFERIMENTI NORMATIVI

per la Carta dei Servizi

- ✓ DPCM del 27/01/1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- ✓ DPCM del 19/05/1995
- ✓ Decreto Legislativo 502/92
- ✓ "*Raccomandazioni Nazionali ed Internazionali di Autorità Sanitarie*"
- ✓ Format Carta dei Servizi segnalata dall'ANISAP[1]
- ✓ Carta Europea dei "*Diritti del Malato*" (Bruxelles 2002)

dell'Attività Ambulatoriale

- ✓ Legge di riforma sanitaria n. 833 del 23/12/1978
- ✓ DPR 502/92 Riordino della disciplina in materia sanitaria
- ✓ DPR 517/93 Riordino della disciplina in materia sanitaria
- ✓ D.Lgs. 81/08; D.Lgs 626/94 – Sicurezza
- ✓ D.Lgs. 229/99 – Norma per la razionalizzazione del SSN
- ✓ D.Lgs 229/99, art. 16 *bis* – Formazione continua in medicina
- ✓ LR n. 4 del 03/03/2003 – "*Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali"*
- ✓ D.Lgs n. 196 del 30/06/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali
- ✓ DGR n. 424 del 14/07/2006, L.R. n. 4 del 03/03/2003 –Requisiti minimi per il rilascio delle autorizzazioni all'esercizio di attività sanitarie per strutture sanitarie e socio sanitarie
- ✓ Regolamento Regionale n. 2 del 26/01/2007 – Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell'autorizzazione all'esercizio, in attuazione dell'art. 5, comma 1, lettera b), della L.R. n. 4 del 03/03/2003 (Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e sociosanitarie di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali) e successive modificazioni
- ✓ DGR n.636 del 03/08/2007 *"Requisiti ulteriori, parte generale per l'accreditamento nella Regione Lazio"*
- ✓ Decreto del Commissionario *ad acta* n. 54 del 09/07/2010 "*Ulteriori adempimenti per il completamento del rassetto della rete laboratoristica e di assistenza specialistica ambulatoriale pubblica e privata*"
- ✓ Decreto del Commissionario *ad acta* n. 90 del 10/11/2010 "*Approvazione di: 'Requisiti minimi autorizzativi per l'esercizio delle attività sanitarie e socio sanitarie'* (all. 1), '*Requisiti ulteriori per l'accreditamento'* (all. 2), *'Sistema Informativo per le Autorizzazioni e gli Accreditamenti delle Strutture Sanitarie (SAAS) – Manuale d'uso'* (all. 3), '*Adozione dei provvedimenti finalizzati alla cessazione degli accreditamenti provvisori e avvio del procedimento di accreditamento definitivo ai sensi dell'art. 1, commi da 18 a 26* (Disposizioni per l'accreditamento istituzionale definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private), *Legge Regionale n. 3 del 10/08/2010*"

[1] Associazione Nazionale Italiana Strutture Ambulatoriali Private