TIZIANO CONSULTORIO FAMILIARE SRL

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

RADIOLOGIA

VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE

POLIAMBULATORIO ACCREDITATO CON D.C.A. N. UOO221 DEL 29.05.2013

POLIAMBULATORIO AUTORIZZATO CON D.R.L. N. U.0921705 DEL 26.09.2022

POLIAMBULATORIO AUTORIZZATO CON D.R.L. N. U.0100690 DEL 24.01.2024

POLIAMBULATORIO AUTORIZZATO CON DELIBERA GSA G06789 DEL 20.05.2026



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

DPCM 27/01/1994 - DPCM 19/05/1995 – DCA 311 del 06/10/14 Regione Lazio

P. IVA 01292691001

Sede legale: **Via Renato Fucini, N. 59 ter – 00137 Roma**

Sedi operative: **Via Renato Fucini, N 61 (CUP)**

Via Renato fucini 59 Ter (Laboratorio, Diagnostica, Dermatologia, Medicina del Lavoro, Ortopedia, Cardiologia)

Via Luciano Zuccoli 11/13 (Cardiologia, MDS, Angiologia)

Titolare del Documento

Tiziano Consultorio Familiare Srl	TIZIANO CONSULTORIO FAMILIARE SRL	
	Via Renato Fucini 59 ter – 00137 Roma Tel.0687137015 e-mail: consultorio@centromedicotiziano.it PEC: tizianoconsultoriofamiliare@pec.it Sito Internet: www.centromedicotiziano.it	

Rev.	Motivazione	Data
8	Integrazione	08/11/2018
9	Aggiornamento	16/09/2019
10	Aggiornamento	08/09/2021
11	Aggiornamento	17/01/2022
12	Aggiornamento	01/03/2023
13	Aggiornamento rimodulazione branche e laboratorio in service	30/05/2024
14	Aggiornamento elenco prestazioni	19/09/2025
15	Aggiornamento legale rappresentante	11/06/2026

Firma DS

Timbro e Firma Legale Rappresentante

copia del documento originale approvato e sottoscritto

dal Direttore Sanitario e dal Legale Rappresentante in data 11.06.2026

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI ?

E' come un "contratto scritto", perché contiene gli impegni che il Poliambulatorio Tiziano assume nei confronti dell'utente per l'erogazione delle prestazioni e per il loro miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino / Utente.

E' un documento dinamico, in quanto descrive una realtà in rapido movimento ed è, dunque, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche. Essa vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione "trasparente".

La Carta dei servizi è un documento in cui sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

***Il Poliambulatorio Tiziano si avvale della Carta dei Servizi** come strumento di comunicazione per far conoscere all'interno ed all'esterno della propria organizzazione, i valori, la strategia dell'Azienda e per aiutare le persone ad orientarsi all'interno della struttura sanitaria.*

INDICE

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO TIZIANO 4
INFORMAZIONI UTILI 5
COME CONTATTARCI 5
COME RAGGIUNGERCI 5
SERVIZI OFFERTI 6
ORARI DEL CENTRO 7
GESTIONE PAZIENTI 7
CONVENZIONI E PAGAMENTI AGEVOLATI 8
LA STRUTTURA 9
L'ORGANIZZAZIONE 10
Responsabilità del Personale 10
DESCRIZIONE DEI SERVIZI 11
Servizio di Medicina di Laboratorio in regime di ACCREDITAMENTO 11
Servizio di Diagnostica per Immagini in regime di ACCREDITAMENTO 15
Visite specialistiche in regime AUTORIZZATO 17
POLITICA DELLA QUALITA' & MISSION, VISION ED OBIETTIVI 18
Qualità 19
Standard di qualità, impegni e programmi 19
Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard 21
Meccanismi di Tutela e Verifica 21
Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti 22
I Principi Fondamentali a cui ci ispiriamo 22
RIFERIMENTI 23

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO TIZIANO

Costituito nel 1980 il Poliambulatorio Tiziano ha conosciuto una crescita continua in relazione al numero di pazienti ed al livello del servizio offerto, caratterizzato da:

- assoluta qualità dei test ed esami diagnostici eseguiti
- affidabilità dei risultati
- rapidità di esecuzione delle procedure
- competitività dei prezzi.

La società nacque dall'idea organizzativa del Dott. Patrizio Maggiolini e della Dott.ssa Daniela Tucci per voler dare agli utenti servizi diagnostici ad alto livello qualitativo ed "umanizzare" il rapporto medico / paziente.
Si può affermare che essendo i fondatori della Società due medici, il loro principio ispiratore è sempre stato legato al giuramento di "Ippocrate" in cui "la qualità" rappresenta l'obiettivo del "quotidiano" nel lavoro di tutti i Medici-Chirurghi verso i propri assistiti.
Inoltre possiamo affermare che il Poliambulatorio Tiziano ha sempre perseguito la qualità "quotidiana" anche oltre una mera analisi dei costi industriali a cui attualmente si fa molto riferimento.
Oggi, il Poliambulatorio Tiziano, è una realtà dinamica, proiettata ad un continuo aggiornamento del livello tecnologico e qualitativo delle prestazioni offerte.
Costantemente vengono analizzate le possibilità di aggiornamento degli apparati elettromedicali, e le nuove frontiere della diagnosi clinica, al fine di poter garantire all'utente finale un risultato che possa considerarsi sicuro e di alta qualità.

Formazione, informazione, processo, aggiornamento, rispetto,
precisione, monitoraggio, accreditamento, professionalità,
rappresentano solo parte di tutto quel percorso che viene chiamato qualità
e del quale il Poliambulatorio Tiziano ne ha fatto principio e ispirazione.

INFORMAZIONI UTILI

COME CONTATTARCI

Per informazioni sui servizi e sulle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, nonché per qualsiasi segnalazione che riterrà opportuno farci, potrà contattarci nei seguenti modi:

Tiziano Consultorio Familiare Srl

Via Renato Fucini 61 (CUP)

Tel. 06 8713 7015

e-mail : consultorio@centromedicotiziano.it
PEC: tizianoconsultoriofamiliare@pec.it
SITO WEB : www.centromedicotiziano.it
Amministrazione – URP e gestione Reclami
amministrazione@tizianoconsultorio.it
reclami@tizianoconsultorio.it
soddisfazione@tizianoconsultorio.it

COME RAGGIUNGERCI

Raggiungere il Poliambulatorio Specialistico è semplice, grazie anche alla sua posizione centrale e ben collegata.
In autobus:

- LINEE: 86 - 341 – 350 – 351

In Automobile:

- OLIMPICA / VIA DEI PRATI FISCALI / VIALE JONIO / VIA MATTEO BANDELLO / VIA FRANCO SACCHETTI / VIA RENATO FUCINI
- CORSO TRIESTE / PONTE DELLE VALLI / VIALE JONIO / VIA MATTEO BANDELLO / VIA FRANCO SACCHETTI / VIA RENATO FUCINI
- VIA NOMENTANA NUOVA / VIALE ADRIATICO / VIA DELLA BUFALOTTA / VIA RENATO FUCINI
- VIA MONTE CERVIALTO / VIADOTTO GRONCHI / VIA RENATO FUCINI
- G.R.A. USCITA 11 / VIA NOMENTANA / VIA ARTURO GRAF / PIAZZA GIUSEPPE PRIMOLI / VIA RENATO FUCINI
- G.R.A. USCITA VIA DELLA BUFALOTTA/VIA DELLE VIGNE NUOVE (IKEA/CENTRO COMMERCIALE), DIREZIONE VIA DELLA BUFALOTTA - GIRARE A DESTRA SU VIA DELLA BUFALOTTA – DOPO LA SECONDA ROTONDA PRENDERE LA SECONDA TRAVERSA SULLA SINISTRA.

SI INFORMANO I GENTILI UTENTI CHE E' POSSIBILE USUFRUIRE DEL PARCHEGGIO GRATUITO PER 1 ORA PRESSO **VIA FRANCO SACCHETTI 5**

SERVIZI OFFERTI

TIZIANO CONSULTORIO FAMILIARE SRL

Presso il Poliambulatorio Tiziano Consultorio Familiare è possibile usufruire dei seguenti servizi:

SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO DI BASE:

- Biochimica Clinica e Tossicologia
- Ematologia ed Emocoagulazione
- Immunoematologia
- Microbiologia Generale
- Indagini di Citologia
- Indagini di Sieroimmunologia
- Esame del liquido seminale
- Esami Microscopici Morfologico-funzionali
- Test per intolleranze alimentari
- Breath Test
- Breath Test al Lattosio
- Tampone Antigenico Rapido Ag CoV -2 (Covid-19)

L'elenco completo degli esami è a disposizione degli utenti che possono prendere visione in sala d'attesa del documento "Elenco degli esami ", aggiornato periodicamente dalla Direzione Tecnica (almeno una volta l'anno), e che specifica quali esami sono eseguiti dal laboratorio e quali vengono inviati ai service: Synlab, Genoma, Studio Ferranti.

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA:

- Servizio di Diagnostica per Immagini Tradizionale
- Servizio di Radiologia Odontoiatrica – Dentalscan
- Servizio di Senologia - Mammografia

Servizio di Cardiologia

Servizio di Dermatologia

Servizio di Medicina del Lavoro

Servizio di Ortopedia e Traumatologia

Diagnostica Cardiovascolare:

- Ecocolordoppler cardiaco e vascolare
- Holter cardiaco e pressorio delle 24 H
- Test da Sforzo al cicloergometro

\ORARI DEL CENTRO

Tiziano Consultorio Familiare Srl :

L'orario di apertura al pubblico è dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 20,00, il sabato dalle ore 7,00 alle ore 13,00.

Orario dei prelievi

I prelievi si effettuano tutti i giorni, anche con prenotazione, dalle ore 7,00 alle ore 9,30.

Orario dei servizi di radiologia e delle visite specialistiche

Le prestazioni vengono erogate nell'orario di apertura, secondo il planning degli appuntamenti giornalieri dei professionisti

Liste d'attesa

La Struttura si impegna a garantire a tutti i pazienti che si presentano presso lo Studio di poter accedere alle cure diagnostiche in un tempo medio massimo di attesa pari a 7 giorni lavorativi, mentre per gli esami di laboratorio questi vengono eseguiti nello stesso giorno.

Casi Urgenti:

in accordo con personale della struttura, possono effettuarsi in qualsiasi momento durante gli orari di apertura.

GESTIONE PAZIENTI

Prenotazione.

Per le prestazioni che necessitano di prenotazione i pazienti sono pregati di osservare le seguenti regole ed indicazioni:

gli esami che necessitano di prenotazione, vengono prenotati preferibilmente telefonicamente.

Prenotazione telefonica e in sede:

Il paziente riceverà tutte le indicazioni circa la modalità di accesso al centro (mascherina, numero di accompagnatori ammessi, ecc)

In sede di esame

I pazienti sono invitati a non presentarsi con largo anticipo all'appuntamento e, rispettare le distanze di sicurezza ed il numero degli accessi consentiti in sala di attesa.

I pazienti che accedono al Centro sono invitati ad utilizzare il disinfettante per le mani.

Per qualsiasi problema i pazienti possono rivolgersi in accettazione.

CONVENZIONI E PAGAMENTI AGEVOLATI

PRESSO IL CENTRO E' POSSIBILE USUFRUIRE DELL'ACCREDITAMENTO CON IL SISTEMA SANITARIO REGIONALE PER:

- ANALISI CLINICHE
- RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALE
- ORTOPANORAMICA DENTARIA DIGITALE

E DI CONVENZIONI PRIVATE IN FORMA DIRETTA CON:
F.A.S.I – FASI ASSIDAI – F.A.S.I. OPEN - - BLUE ASSISTANCE / INSALUTE – FASCHIM – FASDAC – POSTE - CASPIE – FISDE – QUAS - FIMIV / INSIEME SALUTE – PREVIMEDICAL – ASSIDAI – FISDAF – UNISALUTE – MY ASSISTANCE – S.A.S-ALLIANCE – ASSIRETE – GENERALI – MYRETE – AON/ONE NET – AXA CARING – CESARE POZZO –

INOLTRE NUMEROSE SONO LE CONVENZIONI IN FORMA INDIRETTA TRA CUI:
ASSILT – IV MUNICIPIO PIU' SCONTO CARD – HELPCARD – DOPOLAVORO DIPENDENTI REGIONE LAZIO – PROGRAMMA BOCCASANA – EULERHERMES – DIPENDENTI IKEA

PAGAMENTI AGEVOLATI:
POSSIAMO PROPORRE, SU RICHIESTA DEL PAZIENTE, PAGAMENTI PERSONALIZZATI ALLE SINGOLE ESIGENZE.

PAGAMENTI ACCETTATI: CARTE DI CREDITO - BANCOMAT – BONIFICI – CONTANTI.

LA STRUTTURA

La struttura ed i servizi offerti risultano organizzati secondo una logica che prevede l'integrazione di discipline omogenee, affini o complementari, con la finalità di una migliore integrazione dei percorsi assistenziali ed una migliore efficienza operativa.

Il Poliambulatorio ha le seguenti sedi:

via Renato Fucini 59 ter (Laboratorio – Diagnostica)

Al Piano terra sono ubicati

- Sala d'attesa
- Locale tecnico;
- Sala Prelievi - Studio Medico PT;
- Sezione di Radiologia
- Servizi igienici utenti accessibile anche ai disabili

La sala d'attesa è dotata di ogni confort e gli utenti hanno a disposizione un erogatore di acqua fresca / a temperatura ambiente e di una TV

Al Piano primo:

- Sala d'attesa;
- Laboratorio Analisi Cliniche
- Studi Medici 1°P – Sezione Mammografia – Ecografia
- Locali e spazi di servizio

Via Luciano Zuccoli 11/13 (Cardiologia)

Al Piano terra

- Sala d'attesa
- Ingresso pazienti al civico 11 Ingresso Disabili al civico 13
- Servizi igienici
- Accettazione
- Studi Medici
- Locali e spazi di servizio
- Amministrazione

Via Renato fucini 61 (CUP)

Al Piano terra

- Sala d'attesa; Desk di accettazione
- Stanza Back Office
- Servizi igienici dedicati al personale
- Locali tecnici

L'ORGANIZZAZIONE

Responsabilità del Personale

Tiziano Consultorio Familiare Srl si avvale di personale e collaboratori che svolgono la loro attività con alta professionalità e senso di servizio verso gli utenti.

Il **Legale Rappresentante** del Tiziano Consultorio Familiare Srl è la Dr. Tiziano Maria Maggiolini
La **Direzione Sanitaria** è affidata alla Dott.ssa DANIELA TUCCI, specializzata in Clinica Oculistica presso l'Università di ROMA "LA SAPIENZA"
La **Direzione Tecnica** del **laboratorio** è affidata alla DOTT. ARTURO CAFOLLA
La **Direzione Tecnica** della **radiologia** è affidata al DOTT. GIANCARLO PAPALE

I responsabili di branca sono:

- CARDIOLOGIA (via Renato Fucini 59 ter): Dott. Di Pietro Riccardo
- DERMATOLOGIA: Dott.ssa Sara Tambone
- MEDICINA DEL LAVORO: Dott. Carmine Goglia
- ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA: Dott. Berardino Di Paola
- ANGIOLOGIA e CARDIOLOGIA: (Via Luciano Zuccoli 11-13) Dott.ssa Frattari Alessandra
- MEDICINA DELLO SPORT: Dott.ssa Viviana Vasile

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richiedano.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Servizio di Medicina di Laboratorio in regime di ACCREDITAMENTO

Responsabile: Dr. Arturo Cafolla

Il Laboratorio è accreditato con il S.S.R (DCA U00221 del 29/05/2013) ed opera in aggregazione ai sensi Decreto Commissario ad acta 02/05/2017 n. 115 e s.m.i. nella Associazione Temporanea di Imprese ATI SYNLAB LAZIO.

Le apparecchiature in uso presso il Laboratorio sono di recente tecnologia e la qualità delle loro misurazioni è garantita da una assistenza tecnica continua e da un quotidiano controllo di qualità INTERNO nonché da controlli di società esterne certificate (GO Qualitys).

L'attività del laboratorio, dall'accettazione alla refertazione, è implementata su una rete di personal computer in rete.

- L'accesso ai prelievi è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 10.00, salvo gli esami che prevedono la prenotazione obbligatoria, da fare telefonicamente o direttamente all'accettazione (vedi nota seguente).

Alcuni esami richiedono la preparazione (vedi nota seguente): questa verrà fornita direttamente alla prenotazione oppure tramite e-mail, fax.

Al momento dell'accettazione l'utente potrà richiedere la consegna di esami in urgenza. Tale richiesta, se non specificato dal Medico Curante sulla ricetta, sarà vagliata dalla DT Lab che verificherà la possibilità o meno di effettuare l'esame o gli esami in urgenza.

La consegna dei referti avviene dalle ore 17.00 alle ore 18.30 nel giorno di refertazione, e dalle 11.00 alle 18.30 nei giorni successivi a quello di refertazione, il giorno di refertazione è indicato sul foglio di ritiro/delega.

La consegna è subordinata alla compilazione del foglio di ritiro/delega al ritiro dei referti.

E' prevista, se richiesta attraverso un apposito modulo da sottoscrivere, la comunicazione dei referti tramite area del sito dedicata, o il ritiro parziale.

Non è ammessa delega a soggetto minorenne o nel caso dell'esame per l'HIV.

E' inoltre operativo un Servizio di prelievi a domicilio che può essere richiesto dal singolo Paziente.

- L'accesso ai tamponi COVID è attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 10.00. Al momento dell'accettazione l'utente verrà informato che il referto verrà consegnato sul proprio dispositivo mobile tramite un sms. La piattaforma prevede che l'utente, inserendo il proprio codice fiscale visualizzi il referto in modalità pdf. Per quanto riguarda i tamponi molecolari, i referti verranno consegnati nella stessa modalità sopra descritta dopo 24/36 ore lavorative.

Gli esami di Laboratorio eseguiti sono i seguenti:

DIAGNOSTICA DI LABORATORIO GENERALE DI BASE – SETTORE DI MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA E IMMUNOLOGIA:

- Indagini di Biochimica Clinica e Tossicologia
- Indagini di Ematologia ed Emocoagulazione
- Indagini di Immunoematologia
- Indagini di Microbiologia Generale
- Indagini di Citologia
- Indagini di Sieroimmunologia

- Esame del liquido seminale
- Esami Microscopici Morfologico-funzionali
- Test per intolleranze alimentari
- Breath Test
- Breath Test al Lattosio
- Sistema automatico di Identificazione ed Antibiogramma dei batteri aerobi
- Sistema automatico di Identificazione ed Antibiogramma dei batteri anaerobi
- Immunometria (Immunoenzimatica)

Immunoenzimatica o Radioimmunologia:

- Dosaggi Ormonali Fertilità
- Dosaggi Ormonali Tiroide
- Allergologia (Prist - Rast)
- Ricerca Markers per epatite virale
- Ricerca Markers tumorali
- Monitoraggio in Gravidanza
- Autoimmunità
- Dosaggi TORCH
- HPLC - Test droghe su campioni biologici

EMATOLOGIA E COAGULAZIONE:

- Analisi ematologiche multiparametriche con formula leucocitaria
- Analisi dei fattori di coagulazione
- Studio dei fattori di trombosi con tecniche cromogeniche

Esami che prevedono la Prenotazione Obbligatoria:

- Curve glicemiche
- Esame liquido seminale
- Breath test
- Easy Food

Esami che prevedono un Consenso Scritto o la compilazione di una scheda anamnestica o una preparazione:

- Acido Indolacetico 5-Oh
- Acido Ossalico
- Acido Vanilmandelico
- Aldosterone e renina a riposo
- Breath Test Helicobacter Pylori
- Breath Test al Lattosio
- Catecolamine Urinarie Frazionate (Adrenalina, Dopamina, Noradrenalina) e Totali
- Easy Food
- Clamidia uretrale dell'uomo
- Clearance della creatinina, urati e fosfati
- Coprocoltura in genere, per Salmonella e Tampone Rettale per Salmonella
- Curva glicemica, insulinemica e/o pectide c in gravidanza
- Corticosteroidi 17-oh urinari
- Duo Test
- Esame Citologico Espettorato
- Esame Citologico Urinario
- Esame del Liquido Seminale (spermiogramma / spermiocoltura)
- Esame delle Feci – Ricerca Sangue Occulto
- Gastropanel
- Glicosuria Frazionata
- Idrossiprolinuria
- HPLC - Test Droghe su Campioni Biologici
- Renina/Aldosterone Clino e Orto
- Scotch Test
- Test HIV
- Test di Nordin

- Tri Test
- Urine 24 ore (raccolta)
- Urine 24 ore – Prova della Diluizione delle Urine – Prova della Concentrazione

Esami assimilabili all'Urgenza:

I seguenti esami sono assimilabili all'URGENZA sulla ricetta del MMG e dovranno essere **accettati** anche in caso non vi sia l'appuntamento e/o la lista prenotazioni sia piena:
INR – EMOCROMO – TAP – GLICEMIA – PAZIENTI DIABETICI – CODICI 048 – DOSAGGIO FARMACI

Tempi di refertazione e consegna:

Esami pronti in giornata:

- Ricerca Helycobacter feci
- Scotch test
- Tampone rapido per Streptococco β Emolitico di Gruppo A
- Gruppo Sanguigno
- NT-pro BNP
- Ag COVID

Esami pronti il giorno dopo:

Glicemia basale, Esame Emocromocitometrico, Esame delle Urine,Tempo di Protrombina, PTT, Fibrinogeno, VES, Fattore Reumatoide, βHCG, Glicosuria Reazione di Waaler Rose , Sangue occulto feci , Azotemia, Acido Urico, Amilasi, Bilirubina totale e frazionata, Colesterolo, Colinesterasi, Creatinina e Clearance, Curva Glicemica, Fosfatasi alcalina, GOT, GPT, γGT, LDH, Lipasi, Proteine totali, Sideremia, Trigliceridi,VDRL TPHA, Sodio, Potassio , Calcio, Cloro, Proteina C Reattiva, Protidogramma, FT3, FT4, TSH,

Esami che sono pronti due giorni dopo:
Troponina I,Omocisteina, Magnesio, IgA, IgG, IgM, IgE, α1 Glicoproteina acida, Trasferrina satura e insatura, T.A.S. Calcitonina, FSH, LH, Prolattina, Progesterone, 17βEstradiolo, Testosterone, Markers Epatite A, B, C. Anti Citomegalovirus, Toxoplasma, Rosolia, , Insulina, CA 19.9, CA 125, CA 15.3, CEA, Ferritina, PSA e PSA free, Reticolociti, Esame feci, Parassitologico feci, Spermiogramma, Monotest,

Esami pronti dopo tre/quattro giorni:

- Esami colturali

La maggior parte degli esami è pronta entro una settimana, ad ogni modo si consiglia di rivolgersi all'accettazione per conoscere con esattezza i tempi di consegna degli esami di vostro interesse.

Laboratori service

Al di là delle prestazioni in ATI Synlab previste per legge, il Laboratorio Tiziano, avendo come mission il servizio più completo possibile per i propri pazienti, fa eseguire alcune analisi, che vengono richieste con scarsissima frequenza, in Labservice presso laboratori di rilevanza nazionale forniti di attrezzature di avanguardia e qualificati per l'accurata ed elevata qualità delle prestazioni fornite. Le indagini sono controllate con standards a titolo noto e con l'ausilio del Controllo di Qualità intra ed inter laboratorio.

I LABORATORI SERVICE SONO: SYNLAB, GENOMA e GENOMICA

Gli esami che vengono inviati ai service sono riportati nell'elenco allegato alla Carta dei Servizi.

L'Utente che accede al laboratorio dovrà essere munito di documento di identità valido e di tessera sanitaria o codice fiscale.

I Campioni Biologici prelevati direttamente dal cliente dovranno essere consegnati esclusivamente in contenitori idonei acquistabili presso le Farmacie o, su richiesta, forniti direttamente dal laboratorio. Gli Utenti dovranno prestare la massima attenzione sullo stato di conservazione e chiusura del raccoglitore dopo la raccolta fino alla consegna, onde evitare inquinamenti del contenuto e l'eventuale rifiuto da parte del laboratorio nell'accettazione del campione stesso.

Tutte le analisi i cui valori risultano fuori dalla norma vengono ripetute per confermare l'esito. Diversi farmaci, come altri fattori, possono dar luogo a notevoli variazioni dei risultati. In caso di dati non plausibili, si consiglia una verifica dopo interruzione della terapia o idonea preparazione all'esame.

In caso di dubbi sul significato del risultato di un'analisi invitiamo gli utenti a contattarci per essere messi in collegamento con il Laboratorio ad evitare spiacevoli preoccupazioni dovute a ricerche mediante canali non corretti sul significato dello stesso. Sarà nostra premura mettere l'utente in grado di capire il risultato e qualora fosse necessario di ripetere l'esame. Ad ogni modo l'interpretazione clinica degli stessi è sempre demandata al Medico Curante.

Servizio di Diagnostica per Immagini in regime di ACCREDITAMENTO

Responsabile: Dr. Giancarlo Papale

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è ACCREDITATO con il S.S.R. e grazie alle odierne apparecchiature in dotazione, offre la possibilità di eseguire esami innovativi e di grande attualità. L'elevata tecnologia delle apparecchiature consente di esaminare gran parte dell'apparato corporeo offrendo la possibilità di diagnosticare malattie in uno stadio molto precoce ed in modo scarsamente o non invasivo.

La consegna dei referti avviene di regola 2 giorni dopo l'esecuzione dell'esame per tutti gli esami ad esclusione degli esami volumetrici di radiologia odontoiatrica per i quali la consegna è prevista in 3 giorni e per la Mammografia per la quale il referto è immediato. Qualora il paziente necessiti urgenza nel ritiro del referto potrà segnalarlo al personale di accettazione.

Di regola gli orari per la consegna dei referti sono dalle ore 17.00 alle ore 18.45 nel giorno di refertazione, e dalle 11.00 alle 18.45 nei giorni successivi a quello di refertazione.

La consegna è subordinata alla compilazione del foglio di ritiro/delega al ritiro dei referti. Su richiesta, tramite consenso scritto dell'utente, potrà essere effettuato il ritiro temporaneo della sola immagine su lastra o su cd, la quale dovrà poi essere riconsegnata per la refertazione.

Al momento dell'accettazione e, se richiesto, dopo visita con il radiologo verrà fatto sottoscrivere il consenso informato per l'esecuzione dell'indagine radiografica. Senza tale consenso non si potranno effettuare le indagini radiografiche.

Le donne in gravidanza o in sospetto di esserlo devono darne immediata comunicazione.

Le indagini radiografiche possono essere eseguite esclusivamente dietro prescrizione medica.

Si ricorda di portare sempre le indagini precedenti.

Il Servizio si articola nelle seguenti unità organizzative:
RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALE:

- Indagini tradizionali di Radiologia Generale

MAMMOGRAFIA DIGITALE DIRETTA – MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI CON VISITA SENOLOGICA (BASSO DOSAGGIO)

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA
(consegna cd con software di visualizzazione/navigazione):

- ORTOPANORAMICA ADULTI DIGITALE
- ORTOPANORAMICA BAMBINI DIGITALE
- TELERADIOGRAFIA
- TELERADIOGRAFIA CON CEFALOMETRIA
- ATM
- SENI MASCELLARI - PARANASALI 2D O 3D
- CBCT – DENTASCAN 1 ARCATA
- CBCT – DENTASCAN 2 ARCATE
- CBCT – DENTASCAN EMIARCATA
- CBCT – DENTASCAN MONOIMPIANTO
- CBCT – DENTASCAN ATM 3D

Oltre al consenso informato per l'esecuzione delle indagini radiografiche sono previsti consensi specifici nei seguenti casi:

- Esame con mezzo di contrasto
- Esame su Minore
- Esame su Donna in Età Fertile
- Tac Cone Beam
- Mammografia

Visite specialistiche in regime AUTORIZZATO e ACCREDITATO

ACCREDITATO E AUTORIZZATO

Servizio di CARDIOLOGIA
Responsabile: Dr Di Pietro Riccardo
Specialista in Malattie apparato Cardiovascolare

Visita Specialistica Cardiologica
Elettrocardiogramma
ECG dinamico secondo Holter (24/48h)
Holter Pressorio
Ecocardiogrammacolordoppler
N.O. cardiologico per intervento chirurgico

SOLO AUTORIZZATO

Servizio di DERMATOLOGIA
Responsabile: D.ssa Sara Tambone
Visita Specialistica Dermatologica e/o Venereologica
Epiluminescenza con Microscopia
Diatermocoagulazione
Crioterapia
Peeling acne
Biopsia cutanea.

Servizio di MEDICINA DEL LAVORO
Responsabile Dr Carmine Goglia
Sorveglianza sanitaria, per giudizio di idoneità lavorativa ai sensi D.lgs. 81/2008 art 41

Servizio di ORTOPEDIA e TRAUMATOLOGIA
Responsabile Dr Berardino Di Paola
Visita Specialistica Ortopedica e/o Traumatologica
Visita di controllo con medicazione
Infiltrazioni
Artrocentesi con introduzione di medicamento

POLITICA DELLA QUALITA' & MISSION, VISION ED OBIETTIVI

IL CITTADINO/UTENTE
COME
PUNTO DI RIFERIMENTO CENTRALE DELL'ATTIVITÀ

La professionalità, il costante impegno nell'adeguamento della struttura e delle prestazioni sanitarie attraverso un'attenzione particolare all'evoluzione delle Tecnologie e l'aggiornamento continuo del personale medico, paramedico ed amministrativo operante presso il poliambulatorio, rendono il nostro centro sempre più rivolto al raggiungimento della qualità totale per offrire al cliente/utente il miglior servizio possibile, che concili le esigenze di impresa con i diritti e le legittime aspettative dell'utente-paziente, anche considerato il suo strutturale stato di debolezza e fragilità nel momento in cui si sottopone ad accertamenti diagnostici e/o a cure.

"Siamo e vogliamo crescere come
Struttura Sanitaria per il raggiungimento
della miglior risposta possibile al bisogno di cura dell'utente"

La Tiziano Consultorio Familiare Srl opera da oltre quaranta anni in sanità, ed ha come obiettivo fondamentale fornire un servizio sempre più completo in termini di prestazioni offerte, e sempre più soddisfacente rispetto al bisogno di cura degli utenti; questo avendo particolare attenzione all'umanizzazione del rapporto tra medico e paziente e al contempo sviluppando il proprio business mantenendo un rapporto equilibrato ed armonico tra gli individui e la società.
A tal fine dichiara:
- di voler perseguire questo risultato attraverso un continuo miglioramento delle sue prestazioni in termini di efficienza ed efficacia delle attività svolte.

Questa scelta si fonda sulla missione che consiste nella valorizzazione di tutte quelle realtà e risorse verso cui l'azienda ha delle responsabilità, ovvero:

"I CLIENTI" **"I DIPENDENTI"** **"LA SOCIETA' CIVILE"** **"I PARTNER"**

Questa missione può essere espletata in modo efficace proprio comprendendo come il progresso dell'azienda sia correlato a un contemporaneo sviluppo di soluzioni che possano portare vantaggi in termini di efficienza, economicità e consenso del pubblico.
In questo senso l'azienda ha individuato i seguenti obiettivi:

"Leadership di mercato"
"Sviluppo Economico"
"Soddisfazione degli stakeholders interni ed esterni"
"Miglioramento Continuo dei processi e dei risultati conseguiti"
"Rispetto dei modelli organizzativi e della normativa di riferimento: privacy, sicurezza, codice etico, requisiti accreditamento"

In particolare la Tiziano Consultorio Familiare Srl ha individuato dei precisi valori direttamente collegati ai propri obiettivi, ovvero:
"Il perseguimento della qualità totale in qualsiasi aspetto dell'attività aziendale"

“La ricerca di soluzioni che soddisfino le esigenze dei clienti”
“Il rispetto degli utenti e la consapevolezza del giuramento di Ippocrate”

Tutti gli obiettivi, i principi e i valori citati impegnano ogni funzione aziendale, soprattutto per quel che riguarda la piena soddisfazione del cliente e una più consapevole cultura aziendale da parte di ogni collaboratore.
A fronte di questi presupposti, l’azienda si impegna a:

- definire obiettivi chiari e misurabili da perseguire nei tempi stabiliti
- verificare periodicamente l’adeguatezza della propria politica agli obiettivi individuati dalla direzione
- verificare i risultati conseguiti e promuovere azioni migliorative
- rispettare le normative che riguardano la sicurezza del personale
- coinvolgere tutto il personale interessato, attraverso un opportuno addestramento e incoraggiando qualsiasi iniziativa tesa al miglioramento della qualità
- condividere e comunicare a tutti i livelli aziendali la politica e la filosofia aziendale
- mantenere costante l’attenzione ai processi, in particolare a quelli che si collegano contemporaneamente alle dimensioni di qualità, sicurezza e ambiente

Qualità

Il Centro Medico Tiziano ha deciso volontariamente di conformare il proprio Sistema di Gestione alla normativa ISO 9001:2008, ora ISO 9001:2015, applicare un Sistema di Gestione per la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (SGSL) al fine di poter garantire agli stakeholders interni ed esterni all’azienda una garanzia sulla qualità dell’ambiente lavorativo e dei servizi offerti.
Inoltre conforma il proprio operato al Modello Organizzativo ed al Codice Etico adottato secondo il D.Lgs 231/2001 ed alla normativa europea in materia di tutela dei dati personali e sensibili RUE 679/2016

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità
L’Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico/visita specialistica

ed ha stabilito, per ogni fattore di qualità, uno specifico obiettivo (Standard di qualità).

A tal fine la Struttura ha individuato i seguenti indicatori per fornire servizi di alta qualità:

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO		
TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	Tempo di attesa medio fra la richiesta e la prestazione	N° 3 giorni
	Tempi di attesa fra accettazione e prestazione	15 min.
SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE		
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Esistenza di moduli reclami e soddisfazione Clienti	Disponibilità continua dei moduli (100%)
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami dei Clienti	La Segreteria accettazione è sempre disponibile (100%)
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI E SUI DIRITTI		
	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione cliente, prestazioni erogate e Carta dei Servizi	Disponibilità continua della documentazione (100%)
	Analisi dei dati provenienti dai questionari	90% delle risposte >= abbastanza soddisfatto
	Reclami	<al 5%
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA		
INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE	Esistenza di personale preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Formazione annuale del personale (oltre alla presenza di cartellonistica per assistenza ai Clienti – Carta dei Servizi
SICUREZZA E PRIVACY		
SICUREZZA	Gestione corretta Eventi avversi	Nel 100% dei casi si seguono le istruzioni relative al SGSL e alla gestione degli eventi avversi
PRIVACY	Applicazione delle istruzioni relative alla corretta gestione e alle modalità operative di trattamento dei dati personali e sensibili	Assenza di reclami degli utenti – assenza di nc maggiori relative alla privacy
EFFICIENZA GESTIONE AMMINISTRATIVA		
ECONOMICA		Regolarità scadenze pagamenti Disponibilità finanziaria Contabilità ordinaria corretta

COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI DI ATTESA		
COMFORT DELLA SALA DI ATTESA	Esistenza di una sala di attesa con servizi	Posti a sedere in numero adeguato, Servizi igienici adiacenti e dotati dei comfort e del grado di pulizia necessari e privi di barriere architettoniche, erogatore acqua fresca/ a temperatura ambiente, TV ed elimina code
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	La Struttura dispone di ambulatori specifici
	Esistenza di documenti di guida alla fruizione dei servizi – Dei diritti degli utenti– delle informative	Presenza continua dei documenti relativi ad informazioni utili all'utenza con l'ultima revisione
	Assenza di Barriere Architettoniche	Il 100% della struttura non presenta barriere architettoniche
	Riservatezza dei dati sensibili	Modalità atte ad assicurare la riservatezza delle informazioni sanitarie
INDICATORI SPECIALISTICA	Rispetto degli orari degli appuntamenti Soddisfazione clienti	Analisi Customer satisfaction Assenza di Reclami 80-100% Consiglieresti ad un conoscente il centro
EFFICIENZA GESTIONE SANITARIA		
	Gestione corretta del rischio clinico ed eventi sentinella	Assenza di eventi avversi

Strumenti di Verifica per il rispetto degli standard

Gli standard sopra elencati vengono verificati e quindi aggiornati annualmente.
Il Responsabile Gestione Qualità, analizza i dati raccolti, al fine di individuare eventuali spostamenti rispetto agli standard prefissati e mettere in atto le opportune azioni correttive.

Meccanismi di Tutela e Verifica

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni erogate e in generale per la segnalazione di disservizi il Cliente può utilizzare il modulo Reclamo messo a disposizione presso tutti i punti di accettazione.
Quest'ultimo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'accettazione.
Il Legale Rappresentante provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .
Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 7 giorni dall'inoltro del reclamo.
Altrimenti potrà richiedere un appuntamento con la Direzione Sanitaria negli orari predisposti. Tali orari sono consultabili in bacheca presso la sala d'attesa.

Indagine sulla Soddisfazione dei Clienti/assistiti

Periodicamente il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.
Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.

I Principi Fondamentali a cui ci ispiriamo

EGUAGLIANZA
Erogare le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
IMPARZIALITA'
Assicurare la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
CONTINUITA'
Garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
DIRITTO DI SCELTA
Assicurare al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
PARTECIPAZIONE
Garantire la partecipazione consensuale dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicurare il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
Per la valutazione dei servizi offerti, inoltre, l'utente ha la possibilità di compilare questionari appositamente predisposti, presenti in accettazione, e periodicamente analizzati.
EFFICIENZA ED EFFICACIA
Adottare ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.
TUTELA DEI SOGGETTI "FRAGILI"
Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del Poliambulatorio si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

RIFERIMENTI

[1] Pubblicazione requisiti minimi “Bollettino ufficiale della regione Lazio n.25 del 9 settembre 2006”
[2] Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private “D.P.R. 14 gennaio 1997”
[3] Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali “legge regionale n.4 del 2003”
[4] REGOLAMENTO REGIONALE 26 gennaio 2007, n. 2. Disposizioni relative alla verifica di compatibilità e al rilascio dell’autorizzazione all’esercizio, in attuazione dell’articolo 5, comma 1, lettera b), della legge regionale 3 marzo 2003, n. 4, (Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all’esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali) e successive modificazioni. “BURL 4 del 10-02-2007”
[5] DPCM 27/01/1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri sui principi della carta dei Servizi della pubblica amministrazione
[6] DPCM 19/05/1995 "schemi generali di riferimento"; per la predisposizione delle carte dei servizi per il settore sanitario
[7] Decreto del Commissario ad Acta (delibera del Consiglio dei Ministri del 21 marzo 2013) n. U00311 del 06 ottobre 2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"
[8] Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. U00469 Modifica al DCA 410/2017 in materia di contrasto della L.R. 7/2014 al D. Lgs. 502/1992. Disposizioni in materia di autorizzazione a modifica ed integrazione del DCA 8/2011. Adozione del Manuale di accreditamento in attuazione del Patto per la salute 2010-2012.

ALLEGATI:
ELENCO PRESTAZIONI
ELENCO ANALISI IN SERVICE