

CARTA DEI SERVIZI

CMT Centro Medico Tiziano
Gruppo Tiziano

Tiziano Service Srl

In ottemperanza alla normativa

DPCM 27/01/1994 –

DPCM 19/05/1995 –

DCA 311 del 06/10/14 Regione Lazio

Ed2 Rev 0 del 08/04/2026

Questo Documento è di esclusiva proprietà del **Gruppo CMT Tiziano** ed in particolare della società **Tiziano Service Srl** che ha sede Legale in Roma in via Renato Fucini al n° 59 bis.

Viene revisionato almeno 1 volta l'anno.

È consentita la consultazione online come allegato alla sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" ed in sede, su richiesta al personale addetto.

È prevista una copia divulgativa in formato opuscolo a completa disposizione dei clienti da richiedere al personale.

Sede legale Via R. Fucini 59 bis - 00137 Roma RM

Sedi operative	Presidio sanitario Via R. Fucini 59 59bis 00137_Roma RM Regione Lazio n° G01587 del 10/02/2026 – Ampliamento autorizzazione Regione Lazio n° G17274 del 10/12/2019 - rimo Presidio sanitario Via R. Fucini 65 00137_Roma RM Regione Lazio n° G00699 del 03/02/2016 Ampliamento autorizzazione ...Regione Lazio n° G12557 del 21/09/2022 Trasformazione Fucini 28 Sede amm.va Via R. Fucini 6100137_Roma RM
Partita IVA	P.IVA - C.F. 04350971000
N°CIIA	N. Iscrizione Reg. Impresa Roma 04350971000
N°REA	R.E.A.760427
	Centralino unico Tel. 0687137015 - Operatore virtuale Sofia per raccolta dati esigenze del paziente o prenotazione semplice di visite o esami e conferma appuntamenti - Operatore Segreteria ricontatta tutti i pazienti con richieste in sospeso
	WhatsApp Messenger Numero centralino unico +39 351 896 6133 Numero dedicato fisioterapia +39 347 5666229 Numero dedicato odontoiatria +39 351 3591234
	fax 06/87134374
	e-mail informazioni - info@centromedicotiziano.it prenotazioni - cup@centromedicotiziano.it Odontoiatria - odontoiatria@centromedicotiziano.it Ufficio convenzioni – ufficioconvenzioni@centromedicotiziano.it Amministrazione – amministrazione@centromedicotiziano.it
	Direzione sanitaria – mailto:direzionesanitaria@centromedicotiziano.it Sito Internet www.centromedicotiziano.it
	Posta Elettronica Certificata tizianoservice@pec.it
Referti FSE	Refertazione online accesso alle immagini e ai referti per 45 gg nel data base  Referto sempre disponibile nel portale della tua Regione

Gentile Cliente,

abbiamo il piacere di presentarLe la nostra *Carta dei Servizi*, un documento che sancisce un vero e proprio “patto per la salute” tra le strutture del Gruppo CMT Centro Medico Tiziano e tutti i nostri utenti.

La Carta dei Servizi è come un “contratto scritto” che contiene gli impegni che tutti Noi del Centro Medico Tiziano ci assumiamo nei confronti dell'utente per l'erogazione delle prestazioni e affinché ogni azione operativa preveda un miglioramento quantitativo e qualitativo, nel rispetto dei principi fondamentali posti a tutela del Cittadino / Utente.

Questo documento è lo strumento fondamentale con il quale dimostriamo il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Ispirata 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, qui rappresentiamo il nostro impegno a rispettare tali principi.

È un documento dinamico, soggetta a periodici aggiornamenti, miglioramenti, integrazioni e verifiche perché vuole essere una fotografia realistica della struttura e intende fornire quindi ai cittadini un'informazione “trasparente”.

Il nostro impegno quotidiano è offrirLe servizi di qualità eccellente, rispondere pienamente alle Sue aspettative e migliorare costantemente le prestazioni che Le mettiamo a disposizione.

Nelle pagine che seguono troverà le principali informazioni utili per accedere ai nostri servizi e usufruirne nelle migliori condizioni possibili.

RingraziandoLa per l'attenzione e per la collaborazione, Le ricordiamo che tutto il nostro personale è a Sua completa disposizione per qualsiasi informazione o esigenza non espressamente trattata nella Carta dei Servizi.

La Direzione

Sommario

Introduzione	4
Presentazione del Centro Medico Tiziano e principi fondamentali	5
Obiettivi della Società	6
La Visione	6
La Missione	6
Risorse Tecnologiche	6
Risorse Umane	6
Le sedi e il loro campo di applicazione	7
Principi Ispiratori della Carta dei Servizi	10
Carta dei diritti del malato	10
Doveri del Paziente	12
Informazioni sulle strutture delle sedi	13
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati	14
Apertura al Pubblico:	14
Centralino Telefonico	15
Prenotazioni Online	15
Ufficio Convenzioni	15
Modalità di Prenotazione	15
Presa in Carico del Paziente	15
Accettazione	15
Visita specialistica	16
Percorso Odontoiatrico	16
Percorso Riabilitativo	16
Diagnostica Ambulatoriale – Ecotomografia	Errore. Il segnalibro non è definito.
Standard di qualità, impegni e programmi	17
Fattori e standard di qualità	17
Impegni e programmi e programmi	17
Meccanismi di tutela e di verifica	17
RECLAMI	18
ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI	18
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi	18
Relazione sullo stato degli standard	18
Indagini sulla soddisfazione degli utenti	19

Introduzione

La *Carta dei Servizi* del **Gruppo Tiziano** ed, in particolare, della società **Tiziano Service SRL** con sede legale in Via R. Fucini n. 59bis, è stata redatta in ottemperanza al DPCM del 19 maggio 1995, “*Schema di riferimento alla Carta dei servizi pubblici sanitari*”, che al punto 2 stabilisce che: «*i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) le relative Carte dei Servizi*».

La sua elaborazione si è inoltre ispirata alle

Linee Guida n. 2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi nel Sistema Sanitario Nazionale (Supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108).

Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio DCA 311 del 06/10/14 Regione Lazio

La presente Carta dei Servizi è oggetto di aggiornamento annuale, al fine di garantire l'attualità delle informazioni e il miglioramento progressivo degli standard qualitativi dei servizi offerti.

Per rendere questo documento più fruibile e agevole nella consultazione, la Direzione ha scelto di non appesantirlo con informazioni ridondanti rimandando alla sezione AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE del nostro sito unico. Qualora alcune informazioni non fossero presenti, ce ne scusiamo sin d'ora e ricordiamo che tutto il personale è a completa disposizione dell'utente per qualsiasi chiarimento o esigenza aggiuntiva.

Presentazione del Centro Medico Tiziano e principi fondamentali

Il Poliambulatorio Tiziano Service, viene costituito nel 1994 dal distaccamento di alcune aree funzionali del Poliambulatorio Tiziano Consultorio Familiare, nato nel 1980, con lo scopo di creare percorsi assistenziali funzionali rispetto al bisogno di cura dell'utente. Il Poliambulatorio dalla sua nascita ha conosciuto una crescita continua in relazione al numero di pazienti ed al livello del servizio offerto, grazie a rapidità di esecuzione dei servizi offerti, competitività dei prezzi, aggiornamento continuo di attrezzature e formazione professionale

La società nacque dall'idea organizzativa del Dott. Patrizio Maggiolini e della Dott.ssa Daniela Tucci, fondatori e proprietaria, con lo scopo di dare a pazienti privati e assicurati consulenze e servizi diagnostici di prim'ordine grazie a risorse umane di esperienza a risorse tecnologiche all'avanguardia.

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.

Nel 2015 la Tiziano Service Srl apre una nuova sede poliambulatoriale prossima alla sede principale con la volontà di focalizzare risorse e impegno nella Medicina fisica e riabilitativa e nella Medicina Sportiva con spazi e attrezzature per fisioterapia

Nel 2026 la Tiziano Service accorpa nuovi locali al civico attiguo alla sede principale per ingrandire il reparto di odontoiatria adulti e bambini e per rendere più coeso il Gruppo Tiziano ristruttura nuovi locali molto vicini alla sede principale e organizza il trasferimento da Via Fucini 28 a Via Fucini 65 del polo riabilitativo programmando nel prossimo triennio l'acquisizione di nuove apparecchiature per la diagnosi clinica e la riabilitazione neuro-muscolo-scheletrica.

Oggi, il Poliambulatorio Tiziano, è una realtà dinamica, proiettata ad un continuo aggiornamento del livello tecnologico e qualitativo delle prestazioni offerte.

Tutte le risorse che operano nella nostra struttura svolgono le loro funzioni in costante collaborazione e interdipendenza, per assicurare al paziente il massimo della qualità nell'erogazione delle prestazioni.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della direzione sono perseguiti mediante i servizi di Medicina Specialistica e di Odontoiatria autorizzati ed erogati, monitorando la gestione economica, coadiuvati da quelli relativi alla qualità dei servizi erogati.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Vettore e ") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Poliambulatorio.

La Visione

La nostra strategia è fare del Poliambulatorio un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Medicina Specialistica e Odontoiatria.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile in parte da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni medico sanitarie
- soddisfare tutte le richieste dell'utente in riferimento alla realtà della zona in cui è ubicato il Poliambulatorio, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva, relativamente alle branche autorizzate
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie.

Risorse Umane

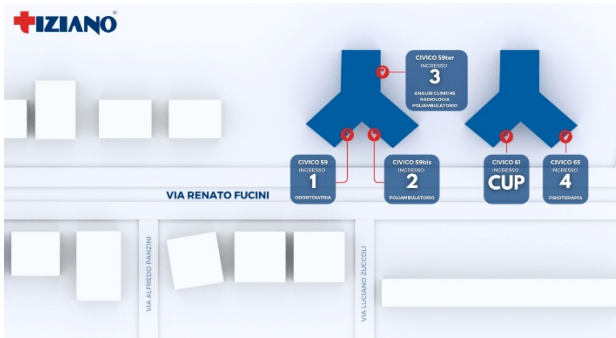
Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'autorizzazione all'esercizio

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

Le sedi e il loro campo di applicazione.

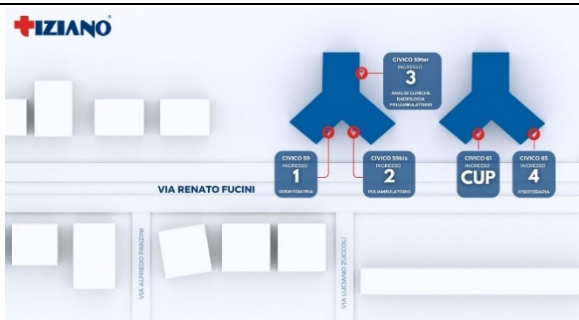
Sede POLIAMBULATORIO INGRESSO 1 INGRESSO 2 <i>Autorizzazione Esercizio</i> <i>Regione Lazio</i> PRESTAZIONI • REGIME PRIVATO • REGIME PRIVATO CONVENZIONATO FONDI ASSICURATIVI FORMA DIRETTA / FORMA INDIRETTA	
➤ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI MONOSPECIALISTICA Diagnostica ecografica Radiologia domiciliare ➤ ODONTOIATRIA E STOMATOLOGIA ➤ SPECIALISTICA ALLERGOLOGIA ANESTESIA CARDIOLOGIA CHIRURGIA GENERALE CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE CHIRURGIA PLASTICA CHIRURGIA VASCOLARE MEDICINA SPORTIVA EMATOLOGIA MALATTIE ENDOCRINE DEL RICAMBIO E DELLA NUTRIZIONE GERIATRIA MEDICINA DEL LAVORO NEFROLOGIA NEUROCHIRUGI NEUROLOGIA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE OCULISTICA ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA OSTETRICIA E GINECOLOGIA OTORINOLARINGOIATRIA PEDIATRIA UROLOGIA (cod. 43), DERMATOLOGIA GASTROENTEROLOGIA PNEUMOLOGIA, MEDICINA INTERNA, SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DI CUI AL DCA 51/2020	Tiziano Service SRL Sede legale: 00137 Roma RM Via Fucini 59 bis Sede operativa: 00137 Roma RM Via Fucini 59, 59 bis Legale Rappresentante: Dott. Raffaello Maggiolini amministrazione@centromedicotiziano.it Direttore Sanitario: Dott.ssa Daniela Tucci – Medico Chirurgo Specialista in Oculistica direzionesanitaria@centromedicotiziano.it Direttore Tecnico Diagnostica per immagini: Dott. Giancarlo Papale Medico Chirurgo Specialista in Radiologia radiologia@centromedicotiziano.it Direttore Sanitario Odontoiatrico: Dott. Prof. AC Leonardo Maggiolini Odontoiatra Specialista in Chirurgia Odontostomatologica odontoiatria@centromedicotiziano.it

**Sede POLIAMBULATORIO
INGRESSO 4**

Autorizzazione Esercizio
Regione Lazio

PRESTAZIONI

- REGIME PRIVATO
 - REGIME PRIVATO CONVENZIONATO FONDI ASSICURATIVI
- FORMA DIRETTA / FORMA INDIRETTA



➤ **MEDICINA FISICA E
RIABILITAZIONE**

FISIATRIA
MASSO-FISIOTERAPIA
LOGOPEDIA

➤ **SPECIALISTICA**

CARDIOLOGIA
MEDICINA SPORTIVA
NEUROLOGIA
OCULISTICA
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
OTORINOLARINGOIATRIA
PEDIATRIA

Tiziano Service SRL

Sede legale:

00137 Roma RM Via Fucini 59 bis

Sede operativa:

00137 Roma RM Via Fucini 65

Legale Rappresentante:

Dott. Raffaello Maggiolini

amministratore@centromedicotiziano.it

Direttore Sanitario:

Dott.ssa Daniela Tucci

Medico Chirurgo Specialista in Oculistica

direzionesanitaria@centromedicotiziano.it

Direttore Tecnico Medicina Fisica e

Riabilitazione:

Dott. Andrea Bruno

Medico Chirurgo Specialista in Medicina Fisica
e Riabilitazione

fisioterapia@centromedicotiziano.it

All'ingresso di ogni sede, come da Legge Regionale n. 15/2025 viene esposta comunicazione cogente in merito le branche autorizzate, i responsabili di branca e tutti professionisti sanitari operanti in struttura.

I 2 poliambulatori autorizzati gestiti dalla Tiziano Service srl, appartengono ad una rete di impresa con forma giuridica ufficializzata che fa capo al Gruppo Tiziano adottando il brand **Centro Medico Tiziano**.

L'organizzazione amministrativa è presente nella sede autorizzata ed in aggiunta si avvale della collaborazione segretariale di prenotabilità in un centro unico prenotazioni detto "CUP", dove è possibile gestire in presenza o telefonicamente la prenotazione delle prestazioni di tutti i presidi.

Negli ingressi dei singoli ambulatori è sempre presente al desk personale amministrativo di riferimento.



Principi Ispiratori della Carta dei Servizi

Uguaglianza, imparzialità e rispetto:

tutti servizi e le prestazioni erogati dalle Società del Gruppo Tiziano sono garantiti secondo regole uguali per tutti i cittadini, **senza discriminazioni** sulla base di età, sesso, religione, condizione economica, status sociale, opinione politica, condizione di salute ecc.: ogni cittadino è assistito e trattato con obiettività, riguardo, attenzione e cortesia **nel pieno rispetto della dignità della persona** della confidenzialità delle informazioni di carattere personali e sanitarie.

Continuità e rispetto dei tempi del paziente:

tutti i servizi e le prestazioni erogati dalle Società del Gruppo Tiziano sono garantiti con continuità e costanza nel tempo. In caso di interruzione o di funzionamento fuori norma il Gruppo Tiziano adotta tempestivamente tutte le misure ritenute necessarie e utili per informare di ciò il cittadino al fine di evitare eventuali disagi; per tutti i servizi e le prestazioni sono garantiti **tempi veloci e predeterminati** attraverso l'utilizzo di liste di attesa e anche in relazione al grado di urgenza.

Informazione, diritto di scelta e al consenso:

tutte le informazioni relative ai servizi e le prestazioni erogate dalle Società del Gruppo Tiziano sono facilmente accessibili, disponibili e rese comprensibili a tutti gli utenti; ciò al fine di garantire all'utente: il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari, un pieno coinvolgimento (anche a soggetti che si trovano in situazione, di temporanea fragilità) a partecipare attivamente (consenso informato) alle decisioni che riguardano la sua salute o il diritto di rifiutare un trattamento.

Efficienza ed efficacia:

Il Gruppo Tiziano si impegna ad adottare le misure ritenute più idonee per garantire che l'erogazione dei servizi e delle prestazioni siano improntati all'efficienza, precisione e accuratezza, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard di alta qualità e sicurezza, con l'impiego di etica professionale, senso di responsabilità e investimenti continui in tecnologia e formazione, in modo da assicurare la massima soddisfazione dell'utente. Fermo restando il diritto di quest'ultimo a reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno, a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Carta dei diritti del malato

Nel 1994 l'Organizzazione Mondiale della Sanità promuove la redazione della "Dichiarazione sulla promozione dei diritti dei malati in Europa". Si tratta del primo documento ufficiale che tratta i diritti umani nell'assistenza sanitaria. Circa 10 anni dopo, una rete di associazioni al livello europeo (Active Citizenship Network) redige un documento aggiornato e più completo. Lo scopo è tutelare i pazienti, le loro famiglie e in generale i soggetti deboli che necessitano di cure mediche. L'intento è dunque quello di creare un modello europeo, così che tutti i membri dell'UE abbiano pari diritti. Stiamo parlando della "Carta dei diritti del malato" o "European Charter of Patients' Rights". La carta, come la conosciamo oggi, è stata realizzata nel 2002 e approvata dal Parlamento Europeo nel 2006.

Essa prevede ben 14 diritti dei pazienti che mirano a garantire un'elevata qualità dei servizi erogati dai sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 fondamentali punti della carta dei diritti del malato

1) Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2) Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3) Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

4) Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5) Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6) Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

7) Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8) Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9) Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10) Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11) Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12) Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13) Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta. I servizi sanitari dovrebbero garantire l'esercizio di tale diritto, fornendo (con l'ausilio di terzi) ai pazienti informazioni sui loro diritti, consentendo loro di riconoscere le violazioni e di formalizzare il loro reclamo. Un reclamo deve essere seguito da una risposta scritta esauriente da parte delle autorità del servizio sanitario entro un periodo di tempo determinato.

14) Diritto al risarcimento

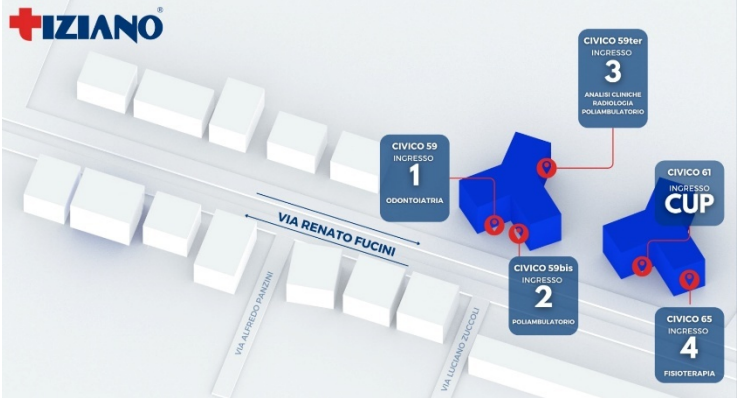
Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Doveri del Paziente

1. Mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione Sanitaria;
2. L'accesso nella struttura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma diagnostico ed eventualmente terapeutico;
3. Consultare il materiale informativo ricevuto dagli operatori per le modalità di accesso e rispettare le disposizioni/procedure in essere presso la struttura, favorendo il personale che garantisce il rispetto delle stesse;
4. Rispettare il divieto di accompagnamento del paziente da parte di animali di affezione, mantenendo invece la facilitazione per l'accompagnamento di pazienti ipovedenti o non vedenti con cani guida, facilitazione valida anche per cani guida per pazienti certificati da autorità competente (diabete epilessia);
5. Essere sempre accompagnati da un accompagnatore in caso di disabilità anche temporanea e dotarsi degli ausili (carrozzina deambulatore o altro) per facilitare il movimento in quanto il personale sanitario o amministrativo ausiliario non movimentava i pazienti ma li aiuta ad accomodarsi nei montacarichi laddove necessario;
6. Informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
7. Rispettare gli orari degli appuntamenti e anticipare di 15 minuti almeno le pratiche amministrative di accettazione al CUP, al fine di evitare difficoltà nel funzionamento dei servizi e perdite di tempo per altre persone;
8. Dotarsi di codice fiscale per l'accesso automatico delle porte agli ingressi delle diverse strutture oppure richiedere durante l'accettazione stampa del QRcode personalizzato;
9. Segnalare tempestivamente agli Uffici di competenza (Direzione Sanitaria) le disfunzioni di cui si viene a conoscenza e favorire gli interventi messi in atto per rimediare alle stesse;
10. Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti, e quindi anche propri;
11. Spostarsi all'interno della struttura utilizzando i percorsi appositamente riservati e comunque evitando di intralciare lo svolgimento delle attività;
12. Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti;
13. Rispettare il divieto di utilizzo di cellulari durante esami diagnostici laddove potessero interferire con l'esame stesso e spegnere la suoneria durante le visite, utilizzare con moderazione e a bassa voce il cellulare solo in caso di urgenza;
14. Rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria;
15. Fornire informazioni agli operatori circa la propria malattia, mettendo in evidenza i sintomi e fornendo indicazioni utili alla diagnosi ed alle cure;
16. Rispettare il proprio decoro con un abbigliamento consono al comune pudore;
17. Contribuire al rispetto delle disposizioni finalizzate a garantire l'igiene, la sicurezza e la pulizia;
18. All'interno dei locali del Gruppo Tiziano vige, a norma di legge, il divieto di fumo e utilizzo di sigarette elettroniche.

Informazioni sulle strutture delle sedi

Descrizione dei Locali dei poliambulatori

Sede POLIAMBULATORIO INGRESSO 1 INGRESSO 2	Sede Fisioterapia INGRESSO 4
	
<u>Piano terra ingresso 1</u> Sala d'attesa Desk Assistenza Clienti 5 Studi Odontoiatrici 2 locale Tecnico 1 WC Utenti / Diversamente Abili	<u>Piano terra ingresso 1</u> Sala d'attesa Desk Assistenza Clienti 2 Studi Odontoiatrici 3 Spogliatoi Uomini Donne e Dipendenti 1 WC Utenti / Diversamente Abili 3 Depositi Rifiuti speciali, Sporco e pulito
<u>Piano terra ingresso 2</u> Desk Assistenza Clienti Sala d'attesa; 3 Studi Medici; 1 WC Utenti / Diversamente Abili; 1 WC Personale; Spogliatoio Locale Tecnico. Locale per rifiuti Speciali	<u>Piano primo:</u> Palestra 2 box individuali – Laser e Disabili 2 Studi – Logopedia e Attività din. Individuali 1 WC 1 Magazzino attrezzature 1 locale Tecnico
<u>Piano primo:</u> Segreteria Assistenza Clienti 2 Sala d'attesa; 8 Studi Medici 1 Studio odontoiatrico 1 Sala riunioni / Sala Medici 1 spogliatoio con Wc per il personale 1 1 WC Utenti / Diversamente Abili 1 locale Tecnico	

I presidi soddisfano inoltre i requisiti tecnico strutturali previsti dalle norme vigenti per quello che riguarda la messa a norma di tutti gli impianti (aeraulico, elettrico, antincendio, condizionamento e idrico) e la piena applicazione delle norme di sicurezza nei luoghi di Lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.), nonché 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 diagnostiche e terapeutiche, persegue una politica di costante miglioramento della qualità e della manutenzione delle stesse, nonché la valutazione e selezione continua di tutte le più moderne tecnologie sanitarie di diagnosi e cura supportate da evidenze scientifiche comprovate; ogni apparecchiatura ha un programma di manutenzione per il controllo dell'efficienza e un piano di revisione periodiche come previsto per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale sanitario è abilitato e addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa ai collaudi delle nuove apparecchiature e a corsi interni ed esterni di aggiornamento ogni qualvolta si renda necessario per la Direzione Sanitaria dare nuove direttive di applicazione.

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo e come raggiungerci

Il Poliambulatorio si trova in Via Renato Fucino 59 bis, a Roma

Parcheggio: È possibile parcheggiare lungo via Fucini gratuitamente

È inoltre possibile parcheggiare gratuitamente nel garage "DI PALMA" in Via F. Sacchetti n. 5 (traversa di via Fucini) grazie ad apposita convenzione stipulata dalla Direzione del Poliambulatorio)

Accessibilità: In prossimità dell'ingresso è a disposizione un posto auto riservato a utenti diversamente abili o con problemi di deambulazione

Apertura al Pubblico:

Sede POLIAMBULATORIO INGRESSO 1 INGRESSO 2	Sede Fisioterapia INGRESSO 4
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00	dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
CUP – Centro Unico di Prenotazione Via Renato Fucini 61	
dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00	

Sul sito centro medico tiziano e sul video schermo vengono pubblicate le modifiche di orario o giorni di chiusura. In ogni ingresso viene affisso una segnaletica informative delle variazioni degli orari di accesso, rispettando le comunicazioni alla asl relativamente ai giorni di chiusura.

Centralino Telefonico

Il Centralino che risponde al 0687137015 è attivo 24 h e 7 giorni su 7.

Al centralino risponde sempre l'operatore virtuale "SOFIA" che categorizza le richieste dei pazienti laddove non riuscisse a soddisfarle, prenota annulla o modifica appuntamenti di prestazioni richieste dai pazienti e conferma appuntamenti a calendario 48 h prima della programmazione.

Ogni richiesta dei pazienti non soddisfatta, viene gestita da un operatore umano nei seguenti orari:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Prenotazioni Online

Sul sito Centro Medico Tiziano, con il prenota semplice 24 h al giorno e 7 giorni su 7, è possibile prenotare gran parte dell'offerta delle prestazioni del Centro Medico Tiziano anche se richieste con forma diretta dei fondi assicurativi.

Sono momentaneamente non è gestiti i pacchetti multipli di prestazione

È possibile prenotarsi anche attraverso i seguenti canali: Doctolib - Cup solidale - Mio_Dottore – Elty

Ufficio Convenzioni

Ufficio apre dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, sabato dalle 8.00 alle 12.00; cura l'inserimento e la verifica della documentazione delle pratiche assicurative per le prestazioni prenotate in modalità diretta o indiretta.

Modalità di Prenotazione

Il paziente può:

- contattare telefonicamente l'operatore virtuale SOFIA che prenota annulla e modifica in autonomia prestazioni sanitarie
- prenotare sulla pagina Prenota Semplice del sito internet www.centromedicotiziano.it
- recarsi di persona direttamente al CUP
- recarsi presso gli ingressi dei Poliambulatori per ricevere informazioni dal personale amministrativo

Il paziente potrà ottenere informazioni relative ai giorni ed orari di presenza del medico specialista, la tariffa della prestazione, le modalità di espletamento delle formalità amministrative; prenotare direttamente la prestazione di cui necessita; oppure modificare o disdire.

La prenotazione avviene inserendo i dati del paziente sul gestionale, in corrispondenza del planning dello specialista che dovrà erogare la prestazione richiesta, dopo averne verificato la disponibilità.

Se necessario, si forniscono eventuali informazioni su preparazioni specifiche per affrontare la prestazione specialistica (es. seguire una dieta, non assumere / o assumere farmaci etc.); inoltre si invita il paziente a portare con sé tutta la documentazione medica inerente alla prestazione prenotata in suo possesso (precedenti radiografie, cartelle cliniche etc.).

Presa in Carico del Paziente

Accettazione

Il giorno fissato per la prestazione viene richiesto al paziente di presentarsi 15 minuti prima al CUP per:

1. la verifica dei dati anagrafici (tramite lettura della tessera sanitaria)

2. l'ottenimento dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali (laddove mancante oppure scaduto)
3. l'ottenimento per i minori dei dati dei genitori o del tutore legale
4. la verifica della corrispondenza del tariffario applicato alla prestazione privata in rapporto a convenzioni riconosciute al paziente
5. la verifica della documentazione amministrativa richiesta da assicurazioni o fondi (PIC – presa in carico)
6. la scansione della documentazione utile all'esecuzione o rendicontazione della prestazione (prescrizione medica)
7. la riscossione relativa fatturazione dell'importo dovuto dal paziente, segnalando l'obbligatorietà di pagamento con mezzi elettronici per il riconoscimento fiscale della spesa sanitaria.
8. Stampa del foglio di accettazione, con codice alfa-numerico (nel rispetto della Privacy) con le specifiche della prestazione: ingresso, studio, nome del dottore, prestazione, orario
9. per quelle prestazioni che prevedono il ritiro di un referto: la stampa del modulo di accettazione dove sono indicate le modalità di ritiro del referto online con specifiche informazioni relative alla delega al ritiro laddove si presentasse al CUP persona diversa dal titolare
10. la stampa dello strumento di ingresso QR code alle porte delle diverse strutture, laddove il paziente non fosse dotato di codice fiscale

Visita specialistica

Il medico specialista chiama i pazienti con l'elimina code o con il codice identificativo del paziente, in ordine temporale di prenotazione, come da foglio di lavoro stampato dalla segreteria d'accettazione. Verificata l'identità del paziente, procede all'erogazione della prestazione sanitaria, da effettuarsi in base al quesito diagnostico ed al tipo di visita specialistica. Finita la visita, il Medico prescrive eventuali esami di approfondimento, eventuale terapia medicinale, eventuale visita di controllo e congeda il paziente consegnando il referto.

Percorso Odontoiatrico

L'assistente alla poltrona chiama i pazienti in ordine di prenotazione, come da foglio di lavoro stampato dal personale amministrativo. In caso di prima visita l'odontoiatra, visitato il paziente ed appurate le sue necessità, predispone un piano di cure, in più appuntamenti se necessario, indicando la tempistica e fornendo i dati all'accettazione per formulare una scheda economica del lavoro. Entrambe devono essere accettate dal paziente al fine di poter iniziare le sedute.

Queste poi si svolgeranno come da piano, prenotando di volta in volta il giorno e l'ora più comoda per le esigenze del paziente.

Nel caso di Igiene Orale, è l'Igienista che esegue la prestazione, aggiorna la scheda del paziente e fornisce a questi tutte le informazioni utili per mantenere una corretta igiene orale.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza o con il Direttore Sanitario.

Percorso Riabilitativo

L'iter inizia con una visita specialistica (Fisiatrica o Ortopedica) effettuata presso la nostra struttura oppure tramite presentazione di una prescrizione di uno specialista esterno.

Al termine della visita, il personale di segreteria accoglie il paziente per verificare la documentazione clinica e amministrativa. In questa fase viene predisposto il preventivo economico basato sul piano di cure indicato dal medico. L'accettazione del preventivo e del piano terapeutico è necessaria per procedere alla pianificazione e all'inizio del ciclo di sedute. Il fisioterapista chiama i pazienti in ordine di prenotazione. Le sedute si svolgono

secondo il programma stabilito, concordando di volta in volta i giorni e gli orari più consoni alle esigenze dell'utente e alle disponibilità del centro. Durante il percorso, il fisioterapista esegue le prestazioni, aggiorna la cartella riabilitativa e istruisce il paziente sugli esercizi o le posture da adottare per il mantenimento dei risultati. Per qualsiasi inconveniente documentabile, la segreteria è a disposizione per programmare un incontro con il responsabile di settore o con il Direttore Sanitario.

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

Il Paziente 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):

- Orario di accesso al Poliambulatorio
- Minimizzare i tempi di attesa della lista di prenotazione
- Minimizzare i tempi di attesa tra l'accettazione e la chiamata dello specialista
- Informazioni mediche date al paziente dal medico
- Confort e pulizia degli ambienti

per i quali il L.R. ha stabilito degli obiettivi (Standard di qualità):

1. Mantenere gli orari di apertura dell'Ambulatorio (Lunedì – Venerdì 8.00 -20.00 e Sabato 8.00 – 13.00) saturando l'intera giornata
2. Mantenere i tempi di attesa della lista di prenotazione entro i 3 gg
3. Mantenere i tempi di attesa tra accettazione e chiamata entro 15 minuti (rispetto all'orario programmato con l'appuntamento)
4. Giudizio positivo (pari almeno a 85% dei questionari somministrati) rispetto agli item sulla cortesia e disponibilità del personale e dei medici
5. Nessun reclamo in ordine al confort e pulizia degli ambienti

Impegni e programmi

Il L.R. e i Responsabili si impegnano a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni mezzi quali i questionari di valutazione del servizio da sottoporre ai pazienti e i dati risultanti dal planning di prenotazione.

In base ai risultati, proporranno strategie di miglioramento e programmi di intervento, al fine di migliorare sempre più gli standard del servizio offerto.

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, il L.R. ha individuato il modus operandi da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami, in qualunque forma essi siano presentati.

RECLAMI

Nel garantire la funzione di tutela, il L.R. offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Dott. Raffaello Maggiolini) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

ORGANI DI TUTELA DEI PAZIENTI

Il L.R. informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus

Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma

Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio, scrivere a: mail@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Tribunale per i diritti del malato usare la mail: tdm@cittadinanzattiva.it

Per ricevere informazioni sulle attività del Coordinamento Nazionale delle Associazioni di Malati Cronici scrivere a: cnamc@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività dei Procuratori dei cittadini usare la mail: procuratori@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività di Giustizia per i diritti scrivere a: giustizia@cittadinanzattiva.it

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il Poliambulatorio garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dal L.R., con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale, per le parti relative agli obiettivi. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.



Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Poliambulatorio garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Modulo Reclamo

ALL. 2 – Elenco Prestazioni¹