

COMUNE ROMA

Via Luciano Zuccoli n. 13

Cap. 00137

Struttura

RITMOS DEL DOTT. MAURIZIO NARGI SRL

P. IVA 15614701009

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 2	

INDICE

<u>PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA</u>	3
Origine e obiettivi della Struttura	3
<u>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA e FUNZIONIGRAMMA</u>	4
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	5
<u>INFORMAZIONI SUI SERVIZI</u>	6
<u>SERVIZIO AMMINISTRATIVO</u>	7
<u>PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI</u>	7
Prenotazioni: Le prenotazioni vengono effettuate telefonicamente, via web o presentandosi personalmente, utilizzando una agenda digitale su cloud tramite Doctolib Vattore srl, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy	7
Accettazione per l'erogazione di prestazioni in convenzione	7
Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami	7
Pagamento delle prestazioni	7
Consegna dei referti e disponibilità dei risultati	8
<u>DIAGRAMMA DI FLUSSI</u>	9
Pre-accettazione	9
Accettazione	9
<u>GESTIONE DEI RECLAMI</u>	10
<u>RIFERIMENTI</u>	10
<u>1) ESAMI IN CONVENZIONE - TARIFFARIO REGIONALE</u>	11
<u>2. ESAMI NON CONVENZIONATI</u>	12

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 3	

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Parcheggio: Libero e/o Privato nelle adiacenze del Poliambulatorio

Servizio informazioni: Tel 06 8275586 – 8292361 Fax 06 5566111

Sito web: www.ritmos.it

Apertura al pubblico : dal lunedì al venerdì ore 8,30 – 13,30 / 15,00 – 19,00

Ritiro Referti: Immediato, salvo per l'ecg dinamico holter e monitoraggio della pressione arteriosa, che vengono consegnati entro le 48 ore dal termine dell'esame.

Casi Urgenti: in accordo con personale della struttura e secondo quanto previsto nei punti 5 e 7 della Carta dei Diritti del Paziente.

Origine e obiettivi della Struttura

Il Poliambulatorio é attivo, in forma societaria, dal Luglio 2020 (DCA U00095 del 21/07/2020). Le branche autorizzate sono quelle di Cardiologia, Medicina dello Sport e Angiologia.

La Cardiologia è anche accreditata con il SSR.

Il dott. Maurizio Nargi, dall'origine ad oggi, ne è direttore sanitario e direttore tecnico per le branche di cardiologia, angiologia e medicina dello sport.

Le prestazioni cardiologiche coprono circa il 70% dell'Attività del Poliambulatorio.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica e organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura, che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente, attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di competenza, cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura ha una superficie di circa 125 m² di un edificio sito a Roma in Via Luciano Zuccoli 13, Roma 00137, nel quartiere Montesacro, facente parte della ASL Rm1.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante continui aggiornamenti della struttura, sia in campo delle strumentazioni che dell'aggiornamento professionale degli operatori sanitari.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 4	

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA e FUNZIONIGRAMMA

La struttura è ubicata in Via Luciano Zuccoli n.13 al piano terra di un edificio sito Roma in provincia di Roma. L'accesso ai locali e i locali stessi sono accessibili al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 12 pazienti.

FUNZIONIGRAMMA

RUOLO	COGNOME E NOME
AMMINISTRATORE UNICO	DOTT.SSA DANIELA TUCCI
DIRETTORE SANITARIO	DOTT. MAURIZIO NARGI
RESPONSABILE AMM.VO	DOTT.SSA DANIELA TUCCI
RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'	ING. PAOLO MEZZACAPO
RESPONSABILE ACCETTAZIONE	SIG.TA PATRIZIA DONSANTI
RSPP	ING. PAOLO MEZZACAPO

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 5	

PRINCIPI FONDAMENTALI

• Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

• Imparzialità

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equanime e trasparenza delle liste di attesa, da parte del personale che opera nella Struttura

• Continuità

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi, salvo disposizioni amministrative/finanziarie/regionali, vincolanti l'attività accreditata.

• Diritto di scelta

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

• Partecipazione

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

• Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 6	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nella Struttura é attiva la sezione che eroga servizi in regime di accreditamento (convenzionati) per quanto riguarda la Visita Cardiologica e l'Elettrocardiogramma.

1) Visite specialistiche

Cardiologia, Angiologia, Medicina dello Sport.

Per le prestazioni di Visita Cardiologica ed Elettrocardiogramma in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base o il seriale dell'impegnativa dematerializzata, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento del ticket, l'esibizione del tesserino di esenzione qualora fosse necessario.

Le prestazioni in regime di accreditamento con il SSN possono essere prenotate, presso la struttura o direttamente tramite il Recup regionale, soltanto dopo la stesura della ricetta del medico curante i cui estremi sono necessari.

Per le prestazioni non convenzionate con il SSN, sono accettate le prenotazioni in giornate differenti da quelle in cui si effettuano le prestazioni convenzionate se eseguite dallo stesso specialista.

2) Diagnostica cardiovascolare

Il Poliambulatorio eroga agli utenti le seguenti prestazioni non convenzionate:

- Ecocolordoppler cardiaco e vascolare
- Holter Cardiaco dalle 24 ore a 7 giorni
- Monitoraggio della pressione delle 24 o 48 ore
- Test da Sforzo al cicloergometro

Le prestazioni di diagnostica strumentale così come le visite specialistiche di angiologia e medicina dello sport non vengono effettuate in regime di convenzione, e quindi avvengono tramite prenotazione e successivo pagamento della prestazione.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 7	

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 06/8275586

Il responsabile amministrativo della Struttura è la Dott.ssa Daniela Tucci.

Il personale di accettazione e di segreteria è a disposizione dei pazienti per informazioni e chiarimenti.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Prenotazioni: Le prenotazioni vengono effettuate telefonicamente, via web o presentandosi personalmente, utilizzando una agenda digitale su cloud tramite Doctolib Vattore srl, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy

Accettazione per l'erogazione di prestazioni in convenzione

Le ricette dematerializzate vengono accettate on-line tramite il Sistema ATON 2019-Versione 2019-01-28, interfacciato con il Sistema Regionale, il cui accesso è consentito alla Segretaria e al Responsabile del Poliambulatorio, tramite password personale e riservata.

Nel caso delle ricette vecchio tipo (rosa), le stesse continuano ad essere accettate, purché contenenti le seguenti indicazioni

- a) Nome e Cognome
- b) Numero del codice fiscale del paziente
- c) Specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- d) Tipo della prestazione richiesta
- e) Timbro e firma del medico

Sia per le prestazioni in regime convenzionato con il SSN che in regime privato l'utente/paziente deve esibire la tessera sanitaria ed un valido documento di identità.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del GDPR 2016/679 circa il trattamento dei dati sensibili. Ai pazienti che afferiscono presso il Poliambulatorio, viene fornito un foglio di informativa sulla privacy. Il paziente dopo aver letto e firmato, riconsegna il documento alla segretaria che lo ripone nell'archivio specifico. La segretaria segnala nella scheda informatica del paziente l'avvenuta informazione tramite un segnale convenzionale posto nello spazio "note". Il documento firmato rimane custodito nell'archivio del Poliambulatorio. Il Responsabile Amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile, si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il Responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Quando previsto il pagamento della prestazione deve essere effettuato prima della stessa e potrà essere effettuato in contanti, con assegno o tramite POS.

La Segretaria è a disposizione per ogni chiarimento.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 8	

Prestazioni

La struttura effettua visite cardiologiche, elettrocardiogramma ed ecocardiogrammi in convenzione nei seguenti orari:

da lunedì a giovedì dalle 09:00 alle 13:30.

La struttura effettua a pagamento: visite cardiologiche, angiologiche, medico sportive, elettrocardiogrammi, ecodoppler cardiaco e vascolare, holter ecg e pressorio, test da sforzo al cicloergometro, nei seguenti orari:

tutti i giorni feriali della settimana (escluso il sabato): 15,00/19,00

Eccezionalmente, tali orari potrebbero subire delle variazioni, sia per problematiche relative ai professionisti (malattia, partecipazione a Congressi, ferie) o per venire incontro a particolari esigenze degli utenti.

Visite urgenti a domicilio potranno essere erogati su richiesta dell'utente, previa telefonata durante gli orari di apertura del Poliambulatorio, a fine orario di visita del Medico Cardiologo, a pagamento

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato al termine della Visita effettuata e/o degli accertamenti medici, ad esclusione degli esami dinamico (ecg holter e monitoraggio ambulatoriale della pressione arteriosa) il cui esito è disponibile entro le 48 ore dal termine dell'esame.

Le impegnative hanno la validità di 6 mesi dalla data di emissione, salvo eventuali diverse e successive disposizioni della Regione.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 9	

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre-accettazione

Arrivo in studio. Saluto. Presentazione alla Segretaria che effettua l'accettazione.

Accettazione

Consegna dei documenti da parte del paziente (è sempre indispensabile la tessera sanitaria ed un documento di identità valido). Accettazione delle prestazioni. Consegna del numero d'ordine di chiamata. Preparazione della fattura di pagamento ove necessario e pagamento da parte del paziente.

Visita

Chiamata da parte della Segretaria del paziente tramite numero di accettazione; esecuzione della prestazione; congedo del paziente; stampa del referto da parte del Medico e consegna dello stesso alla segretaria.

I Referti delle prestazioni, salvo per coloro che ne abbiano fatto opposizione, verranno digitalizzati secondo i dettami del FSE 2.0.

Segreteria

Imbustamento del referto e consegna al paziente. Saluto di congedo.

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 10	

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo fornito dalla Segretaria su richiesta oppure tramite via email all'indirizzo : reclami@ritmos.it

La Direzione 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, il Responsabile provvederà a documentarsi sulle problematiche insorte e a porvi soluzione.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, é la dr.ssa Daniela Tucci.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

GDPR 2016/679

FSE 2.0

POLIAMBULATORIO	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	3.3
		Data	03/03/2025
		Pag 11	

ALLEGATI:

1) ESAMI IN CONVENZIONE - TARIFFARIO REGIONALE

DESCRIZIONE	Ticket	
Visita Cardiologica prima visita incluso ecg cod. 89.7°.3.....	33,60	
Elettrocardiogramma cod. 89.52	11,62	
Visita Cardiologica successiva/controllo cod. 89.1.....	12,91	
Ecodoppler cardiaco cod. 88.72.2	36,15	
Ecocolordoppler cardiaco cod. 88.72.3	36,15	
N.B. Le prestazioni vengono eseguiti per gli utenti dall'età di 12 anni		

