



Edizione 1

Revisione

3

del 14.11.2023

CARTA DEI SERVIZI



CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIAGNOSTICA LIDO

VIA CAPO SOPRANO 21 – 00122 ROMA

Telefono: 06 568 1452

Mail: Email: segreteria@cldrad.it

»



Amministratore Unico: Andreana Cau

Direttore Sanitario: Giovanni Carsillo

Direttore Tecnico: Emanuele Caiazza



CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1 Revisione 3 del 14.11.2023

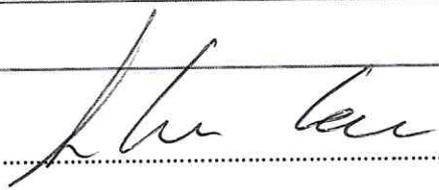
In collaborazione con

	EcoPQM – Gruppo Ecosafety S.r.l. Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.
	Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma RM Tel. 06 942 88 371 / 06 949 53 35 - Fax 06 947 92 248 www.gruppoecosafety.it

Titolare del Documento

	Centro Diagnostica Lido
	Via Capo Soprano 21 – 00122 Roma Telefono: 06 568 1452 e-mail: segreteria@cdlrad.it

Rev.	Motivazione	Data
1	Revisione generale	14/01/2019
2	Integrazione	15/03/2022
3	Integrazione ritiro referti	14/11/2023

Timbro e Firma Legale Rappresentante 



CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1

Revisione

3

del 14.11.2023

Sommario

SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA.....	4
SEZIONE II – PRESENTAZIONI E SERVIZI DELL’AZIENDA.....	6
SEZIONE III – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI.....	9
SEZIONE IV – MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA.....	11



SEZIONE I – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Il Centro Diagnostica Lido S.r.l. è un poliambulatorio specialistico privato che opera in regime di Accredimento con il Servizio Sanitario Nazionale.

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale ed eroga servizi contenuti nel nomenclatore tariffario regionale per tutto ciò che concerne la diagnostica per immagini, eroga servizi in regime privatistico per le branche di cardiologia, ginecologia, dermatologia ortopedia, urologia e chirurgia vascolare.

Le attrezzature all'avanguardia e continuamente aggiornate, la grande disponibilità e attenzione di tutto lo staff fanno del centro un punto di riferimento per le molteplici esigenze sanitarie.

I **principi fondamentali** cui si ispira la struttura sono basati sull'uguaglianza dei cittadini - utenti, sul rispetto della dignità del Paziente, sull'imparzialità di trattamento e sulla continuità temporale dei servizi.

I suddetti principi costituiscono il punto di riferimento per l'azione quotidiana degli operatori che sono stati formati nel rispetto della "Carta dei diritti del paziente" (esposta in ambulatorio a disposizione dei cittadini - utenti).

Nella "Carta dei servizi" vengono riportati gli standard di qualità e i programmi delle verifiche previste dalla normativa vigente.

La Carta è stata diffusa nella forma di opuscolo per consentire l'accesso da parte del cittadino - utente a tutte le informazioni riguardanti la struttura quali numeri telefonici, orari e modalità di accesso, prestazioni erogabili in regime convenzionato e privato e tempi di attesa.

Per garantire una comunicazione efficace con i cittadini - utenti nella "Carta dei servizi" vengono riportate le modalità per il ricevimento e la gestione dei reclami.

Viene, infatti, assicurata al cittadino - utente la possibilità di avanzare reclamo alla Direzione Sanitaria o alla Direzione Amministrativa per qualsiasi tipo di contestazione.

La procedura per l'inoltro del reclamo è riportata nel paragrafo "Ricevimento e trattamento dei reclami".

La struttura ha provveduto, inoltre, ad istituire il programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del cittadino - utente mettendo a disposizione i relativi moduli che vengono esaminati con cadenza mensile.

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

Ogni dipendente, al fine di ottimizzare la qualità delle prestazioni, può proporre i propri suggerimenti che sono tenuti in particolare considerazione da parte della struttura stessa.

Le comunicazioni interne avvengono verbalmente grazie al continuo rapporto diretto con il personale da parte del responsabile della struttura.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con l'ausilio dei Medici e Tecnici Radiologi presenti in struttura.



CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1

Revisione

3

del

14.11.2023

LA STRUTTURA

Il Centro dispone di:

- Sistema di acquisizione, elaborazione e stampa radiografie digitali
- Apparecchio RX telecomandato ribaltabile con intensificatore di brillantezza
- Apparecchio RX trocoteleradiografo
- Mammografo
- Ortopanoramico analogico con accessorio per cefalometria
- Ortopanoramico digitale
- Apparecchio RX per mineralometria ossea
- Apparecchio per Risonanza Magnetica settoriale
- Tre ecografi digitali
- Elettrocardiografo
- Due holter cardiaci
- Holter pressorio

L'accesso in atrio, esente da barriere architettoniche, dà la possibilità di raggiungere il piano terra dove è ubicata una delle due sale di radiologia diagnostica per immagini con annesso spogliatoio e WC, la sala Risonanza magnetica nucleare e quella dell'apparecchio ortopanoramico digitale.

Al piano superiore, raggiungibile sia attraverso una scala interna sia utilizzando l'ascensore dello stabile, sono presenti tre sale visita ed ecografiche, una sala di radiologia, una sala MOC, un locale archivio e due WC di cui uno per disabili.

Tutti gli ambienti sono climatizzati per garantire uno stato di miglior confort e benessere termico.

Il servizio di pulizia è appaltato e viene effettuato tutti i giorni nell'orario di chiusura della struttura.

Sono state adottate specifiche procedure per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.

All'esterno la struttura facilita l'accesso agli utenti mediante segnaletica leggibile anche a distanza.

RIFERIMENTI E LINEE GUIDA

La struttura ha predisposto la "Carta dei servizi" secondo quanto stabilito dal **DCA del 6 Ottobre 2014 n° U00311 "Linee guida per l'elaborazione della carta dei servizi sanitari delle aziende e strutture sanitarie della regione Lazio"** avvalendosi anche dell'apporto del personale che è intervenuto con suggerimenti pratici per migliorare il rapporto tra la struttura e i cittadini - utenti.

La volontà di affermare un concetto di sanità efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali nel rispetto delle esigenze del paziente, con particolare riferimento ai suoi diritti fondamentali, fanno sì che le nostre linee guida siano: efficacia, appropriatezza ed efficienza.

I principi ispiratori della struttura sono il rispetto della persona umana, la trasparenza delle scelte e il senso di responsabilità.

Questi principi costituiscono il punto di riferimento per l'azione quotidiana e sono alla base della progettazione di nuovi servizi.



CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1

Revisione

3

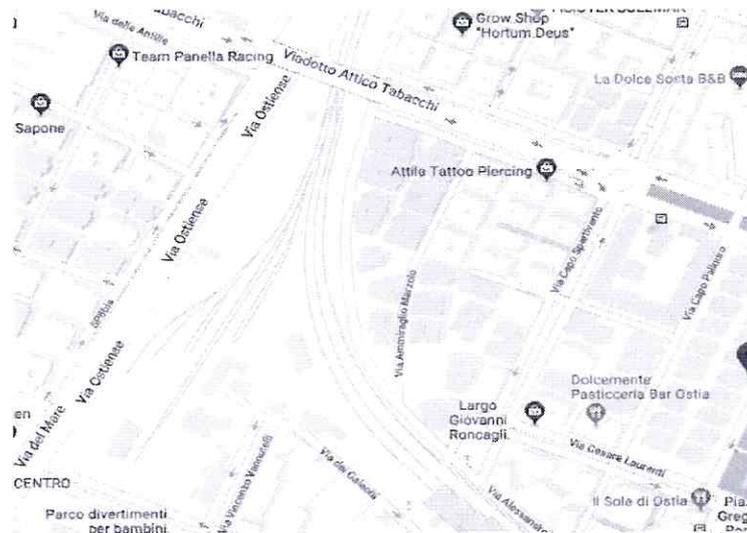
del 14.11.2023

COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Diagnostica Lido S.r.l. garantisce al paziente un servizio ambulatoriale Radiologico, di Diagnostica per immagini e specialistico di elevata qualità, affidabile, confortevole e con tempi di attesa molto brevi.

La sede operativa è in Via Capo Soprano, 21 - Ostia Lido (Rm).

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL Roma 3 (ex RM/D) Via Casal Bernocchi, 73 00125 Roma



In auto dal GRA: uscita 28 – Vitinia/ Acilia/ Ostia/ Roma Centro

Con i mezzi pubblici: stazione Lido Centro- direzione sud verso via Cesare Laurenti (distanza dal CDL 350m).

SEZIONE II – PRESENTAZIONI E SERVIZI DELL'AZIENDA

Il **Centro** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Utenti.

E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sud di Roma sono:

- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il **Centro** si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

L'operato del centro e dei suoi collaboratori si ispira a criteri di trasparenza, correttezza, deontologia professionale. In tale ottica la Società ha adottato e diffuso a tutti i propri collaboratori il Codice Etico. Si è, inoltre, dotata di un Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001.



CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1

Revisione

3

del 14.11.2023

Il Legale Rappresentante è la Dottoressa Andreana Cau
Il Direttore Sanitario è il Dottor. Paolo Carsillo.
Il Direttore Tecnico è il Dottor Emanuele Caiazza.
Il Direttore Amministrativo è la Dottoressa Anna Corallo

Il Servizio di radiologia e di Diagnostica per immagini, definitivamente autorizzato ed accreditato con DCA 12 Novembre 2012, diretto dal Dott. Emanuele Caiazza Medico radiologo, fornisce in accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale le seguenti prestazioni di radiodiagnostica

SERVIZI OFFERTI – PRESTAZIONI CONVENZIONATE

- Radiografia dei tessuti molli della faccia, del capo e del collo (esame diretto di: laringe, rinofaringe, ghiandole salivari in caso di contemporanea esecuzione di stratigrafia delle ghiandole salivari)
- Radiografia di arcata dentaria (superiore o inferiore)
- Altra radiografia di ossa della faccia (radiografia di orbite, mastoidi, ossa nasali, articolazione temporo-mandibolare, emimandibola)
- Radiografia del cranio e dei seni paranasali (cranio in tre proiezioni)
- Radiografia della sella turcica
- Radiografia della colonna cervicale (esame morfodinamico della colonna cervicale)
- Radiografia della colonna toracica (dorsale) (esame morfodinamico della colonna dorsale, rachide dorsale e morfometria vertebrale)
- Radiografia della colonna lombosacrale (radiografia del rachide lombosacrale o sacro coccigeo, esame morfodinamico della colonna
- lombosacrale per morfometria vertebrale)
- Tomografia (stratigrafia) toracica monolaterale (tomografia monolaterale polmonare)
- Radiografia di coste, sterno e clavicola (scheletro toracico costale monolaterale, sterno, clavicola)
- Radiografia del torace di routine, Nas (radiografia standard del torace - teleradiografia, telecuore
- Radiografia del tubo digerente (pasto maritato incluso - radiografia dell' esofago)
- Radiografia del tratto gastrointestinale superiore (studio seriato delle prime vie del tubo digerente - esofago, stomaco e duodeno) e/o inferiore (tubo digerente (tenue e colon) seconde vie)
- Radiografia dell'esofago con contrasto e/o doppio contrasto
- Radiografia apparato urinario (apparato urinario a vuoto)
- Radiografia dell'addome
- Radiografia della spalla e dell'arto superiore (radiografia di spalla, braccio, toraco-branchiale), del gomito, dell'avambraccio, del polso e della mano (radiografia di polso, mano, dito della mano)
- Radiografia di pelvi e anca



- Radiografia del femore, ginocchio e gamba, piede e della caviglia (radiografia di caviglia, piede, dito del piede)
- Radiografia completa degli arti inferiori e del bacino sotto carico
- Radiografia assiale della rotula (tre proiezioni)
- Tomografia (stratigrafia) di segmento scheletrico

SERVIZI OFFERTI – PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

La struttura inoltre fornisce le seguenti prestazioni di radiodiagnostica in regime libero professionale non convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale:

- Ortopanoramica digitale
- Mammografia digitale (basso dosaggio) con visita
- Progetto Prevenzione Donna (eco mammaria+ mammografia+ visita)
- Moc total body
- Moc femorale + lombare
- Moc lombare - Moc femorale
- Piedi sotto carico
- Ginocchia sotto carico
- Caviglie sotto carico
- Colonna in toto sotto carico
- Arti inferiori sotto carico
- Clisma opaco
- RMN Artoscan (spalla, omero, gomito, avambraccio, polso, mano, piede, caviglia, gamba, ginocchio)
- Ecografia epatica
- Ecografia milza
- Ecografia pancreas
- Ecografia reni, surreni
- Ecografia tiroide
- Ecografia pelvica
- Ecografia cavo ascellare
- Ecografia testicolare
- Ecografia aorta addominale
- Ecografia mammaria
- Ecografia dei tessuti molli
- Ecografia muscolare
- Ecografia del collo
- Ecografia inguinale o parete addominale
- Ecografia prostata e vescica
- Ecografia pelvica e vescica
- Ecografia peniena

- Ecografia per gravidanza
- Ecografia delle anche per neonati
- Ecografia trans-vaginale
- Ecografia renale e vescicale
- Eco color doppler della tiroide
- Ecografia prostatica trans-rettale
- Ecografia addominale completa donna: fegato, milza, pancreas, reni, surreni, vescica, pelvi, prostata
- Eco color doppler arti inferiori/superiori arterioso o venoso
- Eco color doppler tronchi sovraortici
- Eco doppler arterioso e venoso arti superiori o arti inferiori
- Eco color doppler arterioso e venoso arti superiori o arti inferiori
- Ecocolor arterie renali o epatiche
- Ecocolor scrotale
- Ecocolor doppler dinamico penieno (con fiala a carico del paziente)
- Ecocardio color doppler
- Ecocardio
- Ecoaddome

La struttura fornisce, infine, le seguenti prestazioni specialistiche:

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Visita ortopedica
- Visita dermatologica
- Visita ginecologica
- Visita urologica
- Visita angiologica

SEZIONE III – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, EROGAZIONE E GESTIONE REFERTI

Il Centro Diagnostica Lido adotta i seguenti orari di apertura al pubblico:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15,00 alle ore 19,00
- il sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,00

L'operatore, sentite le esigenze del paziente, prenota, secondo le disponibilità, il primo posto libero.

Il tempo di attesa fra la prenotazione e l'esecuzione dell'indagine non sarà comunque superiore a due giorni lavorativi.

Se il paziente è alla reception gli viene consegnato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento e, se necessario, con le indicazioni e la eventuale preparazione (es. digiuno) in presenza di particolari accertamenti diagnostici.

L'ambiente è sempre climatizzato sia in estate che in inverno.

Intermediazione linguistica

In caso di utenza non di lingua italiana è stata predisposta una guida ai servizi in lingua inglese.

In caso di necessità è garantita la presenza di personale amministrativo bilingue (inglese – italiano)

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, l'Accettazione consegna periodicamente dei questionari anonimi che sono successivamente elaborati dalla Direzione sia per effettuare un'analisi di auto-valutazione annuale dei risultati conseguiti, sia come strumento di continuo miglioramento.

IMPEGNI E PROGRAMMI DI ATTIVITÀ E QUALITÀ

Il **Centro** si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell'esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

ORGANI DI TUTELA

Il Rappresentante Legale 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 è possibile visitare il sito internet www.cittadinanzattiva.it.