

ACILIA
Largo Girolamo da Montesarchio 17
Cap 00125 - Roma

RADIOLOGIA FIUMICINO SRL

P.IVA 01907331001

C.F. 07918590584

RADIOLOGIA

CARTA DEI SERVIZI

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

DCA U00311 del 06/10/2014

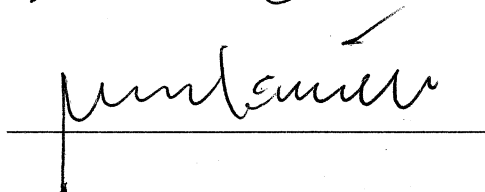
Amministratore Unico

Vaccari Luca



Direttore Tecnico di Radiologia

Dott. Santarelli Marco



Rev. 06 del 16/11/2022

INDICE

PRESTAZIONI DELL’AZIENDA.....	3
Origine e obiettivi della Società	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI	6
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	7
NUMERI UTILI.....	7
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	8
Accettazione	8
Privacy – Trattamento dei dati sensibili – Reclami	8
Pagamento delle prestazioni	8
Trattamenti (Radiologia)	8
Consegna dei referti e disponibilità dei risultati	8
DIAGRAMMA DI FLUSSI	9
Pre-accettazione	9
Accettazione	9
GESTIONE DEI RECLAMI	10
RIFERIMENTI	10

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Servizio informazioni: Tel 0652351065 – 0652350877 – 0652350577

E-mail: radiologiafiumicino@gmail.com

Pec: radiologiafiumicino.pec@legalmail.it

Sito web: www.radiologiacilia.com

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 08:30 – 13:00 e 15:30 – 19:00; sabato ore 08:30 – 12:00

Il responsabile della struttura è il sig. Vaccari Luca

Il Direttore Tecnico è il dott. Santarelli Marco

Il Responsabile del Sistema Gestione Qualità è la sig. ra Comandini Cinzia.

Origine e Obiettivi della Società

La Radiologia Fiumicino è attiva dal 1993 ad Acilia e svolge la sua attività nel campo della diagnostica per immagini in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (DCA n. UO0022 del 07.02.2013), e in regime privato.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed 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 i termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Radiologia Fiumicino è sita al piano terra di un edificio sito in Acilia. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e accessibili ai disabili. La sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 8 persone.

La struttura con superficie di circa 130 mq sorge al piano terra di un edificio sito in Acilia-Roma Largo Girolamo da Montesarchio n 17.



Come ci si arriva:

- **Mezzi pubblici:** Stazione Metro di Acilia.
- **Mezzi Privati:** per chi proviene da Ostia via Ostiense uscita Acilia, per chi proviene da Roma via Ostiense uscita Acilia.

GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ

Il Centro di Radiologia per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale sistema non sarà sottoposto a certificazione. Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli "misurabili" attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell'Utente.

I nostri capisaldi sono:

- l'attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua al cliente);
- l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici;
- il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione, che conduce alla continua ricerca per l'acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti;
- la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell'organizzazione e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali;
- la scelta di fornitori che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Radiologia Fiumicino S.r.l. si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti ai principi sotto riportati ed in base ad essi intende realizzare i propri progetti di miglioramento per essere sempre più conforme alle aspettative e ai bisogni dei cittadini.

Nello svolgimento dei propri compiti la struttura si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

✓ **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 ed equanime da parte del personale che opera nella struttura

✓ **Rispetto**

Il centro assiste l'utente con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della sua persona e della sua dignità.

✓ **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **Diritto di scelta**

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

✓ **Partecipazione**

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

✓ **Efficienza ed efficacia**

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

✓ **Tutela dei soggetti "fragili"**

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività della Radiologia si ricorda al personale di favorire per quanta possibile e senza pregiudicare diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permette di servire soggetto fragile senza lunghi tempi di attesa. cercare di rasserenare 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, personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase Successiva (erogazione della prestazione).

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

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nell'azienda sono operative sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento e in regime privato (convenzionati e non).

Il centro è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

- Radiologia Generale Digitale
- MOC
- Radiologia Odontoiatrica Digitale
- Radiologia Ortopanoramica
- Radiologia Telecranio
- Ecografia
- Ecodoppler
- Ecocolordoppler
- Mammografia

Esami Convenzionati eseguiti dalla struttura:

- Rx Bacino
- Rx Anca
- Rx Femore
- Rx Gamba
- Rx Ginocchio
- Rx Assiali della rotula
- Rx Caviglia
- Rx Piede
- Rx Spalla
- Rx Omero
- Rx Gomito
- Rx Avambraccio
- Rx Polso
- Rx Mano
- Rx Colonna Cervicale, Dorsale e Lombare
- Rx Tratto Sacro-Coccige
- Rx Cranio
- RX Sella Turcica
- Rx Diretta Epifaringe
- Rx Apparato Urinario
- Rx Apparato Digerente
- Rx Gabbia Toracica
- Rx Sterno
- Rx Clavicola
- Rx Torace
- Rx Arcate dentarie superiore e inferiore

Esami Non Convenzionati eseguiti dalla struttura:

Ecografie

- Muscolo- Tendinee
- Anche infantili
- Pelvica Sovra - pubica e Trans-Vaginale

- In Gravidanza
- Epatica
- Pancreatica
- Splenica
- Reno – vescicale
- Vescico -Prostatica Trans-Rettale
- Tiroide e stazioni Linfonodali
- Mammaria e cavi ascellari
- Gastro-esofagea
- Eco-doppler e Color degli arti inferiori, superiori e TSA.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

La nostra struttura è a disposizione dei propri pazienti, per dare modo a chiunque di prenotare un esame in modo semplice. Per accedere alla prestazione è necessaria la prenotazione che può essere effettuata di persona o telefonicamente. È indispensabile per alcune tipologie di esami, che richiedono una preparazione particolare informarsi presso la segreteria.

È cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

La lista di attesa, infatti, non supera una settimana.

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, che può riportare fino ad 8 prestazioni, un documento di riconoscimento, la Tessera Sanitaria.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome, cognome.
- b) Numero di Tessera sanitaria. con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Timbro e firma del medico
- e) Data prescrizione

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

<u>SOGGETTI</u>	<u>VISITE, ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI</u>
<u>Soggetti in età intermedia</u>	<u>a pagamento fino a 36,15 € a ricetta</u>
<u>Esenti per patologia ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat.6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3,</u>	<u>Gratuite</u>

Radiologia Fiumicino Srl	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Rev.6 del 16.11.22 Pag. 8 di 14
-----------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

<u>infortunati INAIL</u>	
<u>Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia Invalidi servizio per cat.1 Invalidi del lavoro cat.1 Invalidi civili al 100%</u>	<u>Gratuite</u>
<u>Portatori di patologie neoplastiche maligne, malattie rare ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti)</u>	<u>Gratuite</u>

Categorie esenti dal pagamento del ticket sanitario obbligatorio sulla ricetta del SSN contenente prescrizioni di assistenza specialistica ambulatoriale

TIPOLOGIA DI ESENZIONE	Cod	Sub Cod
ESENZIONI REDDITO		
Bambini fino a 6 anni ed anziani oltre 65 anni con reddito familiare complessivo inferiore a 36.151 98 € (ex art.8, comma 16 della L. 537/1993 e s.m.e.i.	E	01
Disoccupati e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con complessivo inferiore a 8.263,31 incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 46 € per ogni figlio a carico	E	02
Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (art. 8 comma 16 1 e 537 93 e s.m.e.i.	E	03
Titolari di pensioni al minimo, di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed In ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico	E	04
ESENZIONI REGIONALI		
Minori di anni 6 collocati fuori dalla famiglia di origine	E	05
Cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea, richiedenti protezione internazionale, in possesso di permesso di soggiorno o cedolino o modulo C3 o attestato nominativo rilasciato dalla Questura – validità di 6 mesi dalla data di rilascio.	E	06
Cittadini comunitari non iscritti né al SRR privi di copertura sanitaria, in possesso di tesserino ENI con meno di 6 anni o più di 65 anni	E	07
Cittadini stranieri non appartenenti alla UE non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno in possesso di tesserino STP con meno di 6 anni e più di 65 anni	E	08

Per effettuare prestazioni privatamente, invece, è sufficiente farne richiesta al personale in accettazione (in assenza di prescrizione) che fornirà il modulo di Richiesta prestazioni in autoprescrizione, o presentare la prescrizione di uno specialista, indicante le prestazioni che si intende

svolgere, ed un valido documento di riconoscimento e l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.

Privacy-Trattamento dei dati sensibili Reclami

Al momento dell'accettazione paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del GDPR 2016\679, circa il trattamento dei dati sensibili. Secondo il Regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela.

Personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo e tariffe vigenti fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento. È possibile pagare tramite assegno, contanti e/o carte di credito.

CONSEGNA DEI REFERTI E DISPONIBILITÀ DEI RISULTATI

I referti radiologici vengono consegnati direttamente all'interessato dietro presentazione del modulo per il ritiro del quale vengono in possesso al momento dell'accettazione o a persona delegata. In tal caso il modulo dovrà portare in calce autorizzazione alla delega opportunamente firmata.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente e indagini effettuate entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla Asl per referto non ritirato. La data di ritiro dei referti è semplificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità degli esami è variabile da 1 a 3 giorni lavorativi.

I referti per esami urgenti hanno priorità assoluta e vengono consegnati entro 24 h dall'esecuzione dell'esame. L'urgenza può essere indicata dal medico curante sulla ricetta o comunicato telefonicamente dal medico curante stesso alla struttura.

I casi per tiro urgente dei referti sono, per esempio: pazienti con sospetta diagnosi che prevede ricovero urgente ma preventivamente concordato.

Per gli esami relativi alle prestazioni ecografiche la consegna del referto avviene a fine esame o nelle 24h successive.

I tempi di accesso alla documentazione sanitaria, ad esempio la consultazione dello storico del paziente o la richiesta di copia del referto avviene in concomitanza alla richiesta stessa del paziente presso l'accettazione, tramite sistema gestionale.

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre-accettazione

Arrivo nella Struttura. Ritiro del numero d'ordine. Tutti gli esami si effettuano previo appuntamento. I diritti-doveri dei medici sono regolati dal Codice Deontologico.

Accettazione

Chiamata in ordine di arrivo al desk di accettazione consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni; consegna ricevuta dell'accettazione.

Esecuzione esami

Controllo e preparazione delle apparecchiature controllo dei risultati ottenuti su supporto digitale.

Segreteria

Controllo degli accessi; scongelamento delle prestazioni e apposizione timbri su foglio appuntamenti, spostamenti prenotazioni esami.

LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI FOGLI INFORMATIVI SULLA MODALITA DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.

IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È
DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.

UMANIZZAZIONE

La Direzione ha definito e formalizzato specifici requisiti riguardanti il miglioramento dell'accoglienza e l'accessibilità degli utenti. Le aree di accoglienza e di attesa dei pazienti e degli accompagnatori sono state pensate tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose, etniche e linguistiche, nel rispetto della dignità degli utenti.

La sala di attesa offre come confort poltrone ampie e ben distanziate, cartellonistica appesa per le linee guida prevenzione Covid-19, offerte, pacchetti di check-up, materiale informativo per l'utente e cartellonistica di precedenza per gli utenti fragili (persone a mobilità ridotta ed i loro eventuali accompagnatori, bambini e le donne in avanzato stato di gravidanza).

NUMERI UTILI

Le organizzazioni di volontariato, qualora abbiano bisogno dei servizi della nostra struttura per i loro assistiti si possono rivolgere al bisogno direttamente al Direttore Tecnico.

Di seguito vengono indicati i numeri di pubblica utilità:

Carabinieri (Numero unico emergenze) 112

Polizia di Stato 113

Guardia di Finanza 117

Vigili del Fuoco 115

Soccorso Sanitario 118
Ospedale Grassi di Ostia 06-56481
Cittadinanzattiva onlus Tel 06.3671.81 - Fax 06.3671.8333

GESTIONE DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENTI

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 distribuito presso ufficio accettazione e riposto in apposito box presente in sala d'attesa.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione informandone 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 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato è il Direttore Tecnico o R.G.Q./ Direzione aziendale.

Radiologia Fiumicino S.r.l. verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli e le osservazioni degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente sul banco accettazione e a consegnarlo dopo la compilazione nel box.

SISTEMI INFORMATIVI

Radiologia Fiumicino S.r.l. dispone di sistema informativo che gestisce integralmente tutto il processo di erogazione dei servizi, dall'accettazione alla consegna dei referti.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:15

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"

ALLEGATO 1

STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Il Centro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione da parte del RGQ e Direzione	Nessun reclamo ricevuto nel 2021
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari raccolti su numero utenti	≥ al 10 %	Elaborazione da parte del RGQ e Direzione	10% annuale rispettato

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Brochure informativa	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Guida ai servizi in accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente Organigramma aggiornato in accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del presidio è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è dotato di cartellino identificativo

Radiologia Fiumicino Srl	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Rev.6 del 16.11.22 Pag. 13 di 14
-----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Tempi di attesa inferiori ai 10 minuti per il 99% delle accettazioni
Tariffe prestazioni diagnostica per immagine	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Ufficio Amm.vo	Presente Listino/tariffario per le prestazioni in convenzione e non

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit anno 2021 Riesame del 2021

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Formazione del personale – competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM in corso
Formazione del personale – competenza	N° corsi dedicati alla formazione	Almeno due corsi in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuati 3 corsi di formazione nell'anno 2021

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Consegna referti	Rispetto tempi medi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	95% Consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ	98 % di tempi rispettati
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta del referto alla consegna	Rilascio immediato	Customer Satisfaction SGQ	Tempi rispettati

Radiologia Fiumicino Srl	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Rev.6 del 16.11.22 Pag. 14 di 14
-----------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2021
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete/disservizi	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	Nessun paziente richiamato per errori o informazioni incomplete/disservizi nel 2021
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Nessun guasto /fermo macchina nel 2021
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC	Nessuna NC rilevata
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC	Nessun ordine incompleto o errato