STUDIO RADIOLOGICO MONTE MARIO S.R.L.
CON SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI

Rev.10 del 23/06/2025

STUDIO RADIOLOGICO
MONTE MARIO S.R.L. CON SOCIO UNICO
Via Trionfale, 6917 - 00135 ROMA
Tel. 06.3052310 Cell. 3667207075
Part. IVA 01320311002
Cod. Fisc. 04885030587

Amministratore Unico
Sig.ra Marcella Concolino

Direttore Tecnico
Dott. Giuseppe Maria Di Lella

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 3
2. SCRIZIONE DELLA STRUTTURA 3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI 3
4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI 7
5. SERVIZIO AMMINISTRATIVO 13
6. PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI 14
7. DIAGRAMMA DI FLUSSI 16
8. GESTIONE DEI RECLAMI 17
9. RIFERIMENTI 17
10. ALLEGATI 17

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Lo Studio Radiologico Monte Mario S.r.l. con socio unico, fondato nel 1962 dal Prof. Vincenzo Di Lella, ha sede in Via Trionfale 6917, 00135 (Roma), ove svolge dal 1994 tutte le metodiche di diagnostica per immagini sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia privatamente.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Lo Studio Radiologico Monte Mario con socio unico è ubicato in Roma, al piano terra di un edificio sito in Via Trionfale, 6917. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 15 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 40/50 esami al giorno.

Orario di apertura al pubblico:

- Dal lunedì al venerdì: dalle ore 7.30 alle ore 19.00
- Il sabato: dalle ore 7.30 alle ore 13.00

Per l'elenco del personale far riferimento all'allegato 1 CDS "Elenco del Personale"

3. 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 ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

✓ ***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 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.

- ✓ *Tutela dei soggetti "fragili"*

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività dell'istituto il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà 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 del Paziente, che questa struttura ha adottato. All.3 CDS.

STUDIO RADIOLOGICO MONTE MARIO S.R.L. CON SOCIO UNICO

LA VISION

La nostra strategia è fare dello Studio Radiologico Monte Mario S.r.l. con socio unico un centro radiologico di riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di diagnostica per immagini.

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

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

LA MISSION

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

Prestazioni Tecnico Professionali

Effettuare un controllo sui processi che assicuri ai nostri Pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza.

Risorse Tecnologiche

Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

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 del Servizio Sanitario Nazionale

GLI OBIETTIVI

VIA TRIONFALE, 6917 – 00135 ROMA - Tel. 06/3052310- Tel 06/3052162
Cell. 3667207075 Tel/Fax 0662294311
PARTITA IVA 01320311002 - C.F. 04885030587

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Riesame della Direzione e nei Piani di Qualità.

OBIETTIVI QUALITA'

STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA			
AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso	Rispetto tempi di attesa	Tempo di attesa in accettazione	Da 5 a 10 minuti
Accesso	Informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica	Percezione della Qualità > 90% tramite questionario
Accesso	Abbattimento delle barriere architettoniche	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.	Reclami ≤ 1
Relazioni con gli Utenti	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.	Non conformità ≤ 1
Segnalazione disservizi	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Modulistica in accettazione.	Reclami ≤ 3
Segnalazione disservizi	Risposte alle osservazioni e/o reclami	Tempi di risposta ai reclami	Entro 15 giorni
Soddisfazione Utenti	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione	Percezione complessiva della Qualità > 90% tramite questionario (giudizi buono e ottimo)
Rispetto della privacy	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso al trattamento dati.	Consensi secondo nuovo RUE 2016/679
Fase preanalitica	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo preparazione esami	Sito internet aggiornato
Fase analitica	Controlli di qualità	Documentazione Esperto Qualificato	Risultati sempre attendibili
Fase post analitica	Rispetto tempi di refertazione	Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nel foglio ritiro

4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

I servizi erogati dallo STUDIO RADIOLOGICO MONTE MARIO srl con socio unico sono:

4.1.1 **Diagnostica Per Immagini**

- Gli **Esami Radiografici** vengono svolti sia in regime di convenzione, in quanto struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato; per le prestazioni in convenzione il paziente dovrà prendere l'appuntamento con la presa in carico dell'impegnativa mediante un'agenda condivisa con il RECUP, il documento di riconoscimento e la tessera sanitaria e provvedere al pagamento del ticket, se dovuto.

La Unità Radiologia è articolata in:

N 2 sezioni di **Radiologia Generale**) di cui una telecomandata con I.B. ed una dedicata agli esami in ortostatismo (colonna in toto sotto carico, ginocchia, piedi e arti sotto carico).

N.1 sezione di **Mammografia**.

N.1 sezione di **Ortopanoramica Dentale**, **TC Cone Beam** e **Teleprofilografia cefalica** con apparecchio a tecnica digitale diretta con programma pediatrico.

N.1 sezione di **M.O.C.,** con apparecchio moc discovery qdr series ;

N.1 sezione di **RMN aperta**

N.1 sezione di **TC ad alta risoluzione**

Elenco Esami Radiografici in convenzione:

- rx ortopanoramica dentale digitale
- rx cranio
- rx scheletro costale
- rx torace
- rx spalla

- rx avambraccio
- rx gomito
- rx braccio
- rx polso
- rx mano
- rx colonna cervicale
- rx colonna dorsale
- rx colonna lombosacrale
- rx bacino
- rx anca
- rx femore
- rx ginocchio
- rx gamba
- rx caviglia
- rx piede
- rx mammografia
- ecografia addome completo
- TC torace
- TC cranio

Elenco Esami Radiografici in privato:

- rx diretta addome
- rx diretta reni
- rx in ortostatismo
- Mammografia low dose
- Moc
- Ortopanoramica dentale digitale
- Dentasca Cone Beam arcate dentarie
- Dentascan Cone Beam seni paranasali
- Dentascan Cone Beam A.T.M.

- teleprofilografia cefalica
- RMN aperta
- TC ad alta risoluzione

Risonanza Magnetica Nucleare Aperta

Gli **Esami di Risonanza Magnetica** vengono effettuati in forma privata. Per i suddetti esami non è obbligatoria, seppur consigliata per una migliore valutazione diagnostica, la prescrizione medica. Il macchinario usato è S-SCAN PERFORMA che permette di eseguire risonanze aperte a basso campo.

Elenco delle risonanze effettuate:

- Rmn colonna cervicale
- Rmn colonna dorsale
- Rmn colonna lombosacrale
- Rmn sacro-coccige
- Rmn spalla
- Rmn gomito
- Rmn polso
- Rmn mano
- Rmn anca
- Rmn ginocchio
- Rmn caviglia
- Rmn piede
- Rmn gamba
- Rmn coscia

Tomografia computerizzata (TC)

Gli **Esami di Tomografia computerizzata** vengono effettuati sia in forma privata che convenzionata. Per i suddetti esami non è obbligatoria, seppur consigliata per una migliore valutazione diagnostica, la prescrizione medica. Il macchinario usato è TAC SIEMENS EMOTION 16 che permette di eseguire TC ad alta risoluzione.

Elenco delle TC effettuate:

- TC colonna cervicale
- TC colonna dorsale
- TC colonna lombosacrale
- TC articolazioni
- TC torace
- TC craniale
- TC massiccio facciale
- TC addome e pelvi
- TC dentascan superiore ed inferiore

➢ Gli **Esami Ecografici** vengono effettuati sia in forma privata. Per i suddetti esami non è obbligatoria, seppur consigliata per una migliore valutazione diagnostica, la prescrizione medica. Solo l'ecografia dell'addome completo si effettuata in convenzione il mercoledì mattina tramite prenotazione con presa in carico dell'impegnativa. Per l'esecuzione di alcuni esami ecografici viene informato il paziente dell'eventuale preparazione.

L'unità Ecografia si articola in:

N. 2 sezioni **Ecografiche** dotate di apparecchi color-doppler digitali di ultima generazione forniti anche di sonde ad alta frequenza cavitarie ed endocavitarie dedicate allo studio al alta definizione degli organi superficiali (tiroide, ghiandole salivari, mammella, etc.), della prostata, delle vescicole seminali e dell'apparato genitale maschile e femminile (eventualmente con tecnica transrettale ed endovaginale), anche con valutazioni funzionali del grado di vascolarizzazione (esami color-doppler). L'utilizzo di sonde ad alta frequenza permette inoltre lo screening ecografico della lussazione dell'anca neonatale.

Tra le prestazioni ecografiche è possibile effettuare in privato:

Ecografie Internistiche

- Ecografia muscolo-scheletrica
- Ecografia tendinea
- Ecografia articolare

- Ecografia mammaria
- Ecografia tiroidea
- Ecografia epatica
- Ecografia renale
- Ecografia pancreatica
- Ecografia splenica
- Ecografia vescico-prostatica s.p.
- Ecografia transrettale
- Ecografia tessuti molli

Ecografie ginecologiche

- Sovrapubica
- Endovaginale

Ecocolordoppler :

- Ecocolodoppler Tiroideo
- Ecocolordoppler Carotideo
- Ecocolordoppler Arti inferiori
- Ecocolordoppler Arti superiori
- Ecocolordoppler Aorta addominale
- Ecocolordoppler Scrotale
- Ecocolordoppler Mammario
- Ecocolordoppler Cardiaco

4.1.2 Ambulatorio Polispecialistico

Per quanto riguarda l'ambulatorio polispecialistico saranno erogate prestazioni di tipo ambulatoriale nelle seguenti branche:

- **UROLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA UROLOGICA
  - VISITA ANDROLOGICA
  - UROFLUSSIMETRIA

- **GINECOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA GINECOLOGICA
  - PAP TEST

- **CARDIOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA CARDIOLOGICA
  - ELETTROCARDIOGRAMMA
  - ECOCARDIOGRAMMA
  - HOLTER CARDIACO
  - HOLTER PRESSORIO
  - VISITA ANGIOLOGICA

- **ENDOCRINOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA

- **MEDICINA INTERNA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA

- **REUMATOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA

- **CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA CHIRURGIA PLASTICA

- **ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA ORTOPEDICA
  - TRAUMATOLOGIA DELLO SPORT
  - INFILTRAZIONI ARTICOLARI E TENDINEE

- **NEUROLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITA NEUROLOGICA

- **NEUROCHIRURGIA**

  Prestazioni eseguite:

- VISITA NEUROLOGICA

- **DERMATOLOGIA**

  Prestazioni eseguite:

  - VISITE DERMATOLOGICHE

Per erogare tali servizi ai propri pazienti, lo Studio Radiologico dispone di medici specialisti e di tecnici operativi selezionati che hanno maturato una esperienza nel settore radiologico ed ecografico.

5. SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il responsabile amministrativo della struttura è la Signora Concolino Marcella.

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

Contatti: tel. 06/3052.310- tel 06/3052162

Cell. 3667207075 – fax 06-62294311

Email: info@radiologiamontemario.it

sito internet: www.radiologiamontemario.it

Dove siamo: VIA TRIONFALE, 6917 – 00135 ROMA

Come raggiungerci

La struttura è collegata:

da mezzi pubblici ATAC **911, 913, 990**

6. PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Tutte le informazioni relative agli esami effettuati, agli orari e al luogo vengono riassunti nell'apposito opuscolo denominato "Guida ai servizi".

Per garantire il giusto tempo di esecuzione dell'esame e per evitare inutili attese ogni accertamento viene effettuato previo appuntamento.

L'appuntamento può essere preso sia telefonicamente, sia di persona presso la sede al mattino o al pomeriggio. L'addetta alla segreteria esaminerà la richiesta se formulata su ricettario privato o sul modulo del S.S.N (rosa o bianco se ricetta elettronica) e comunicherà se l'esame richiesto rientra nella convezione con il S.S.N o non.

Se la prestazione richiesta tra gli esami da noi effettuati in privato si comunica la nostra tariffa privata e il ritiro; nel caso in cui la prestazione rientra negli esami in convenzione a norma del

nomenclatore del S.S.N si prende in carico l'impegnativa secondo le disponibilità in condivisione con il RECUP, comunicando l'eventuale importo da pagare.

Concordati con il paziente gli accordi preliminari, si procede a fissare l'appuntamento sul programma gestionale e qualora venuto di persona si rilascia il foglio di prenotazione registrando il cognome, nome, tipo di esame, telefono, prezzo, la data di consegna del referto ed eventuale preparazione o dieta descritta sui volantini.

L'addetta, nel caso di richieste di esami particolari o non comprensibili, è tenuta ad informarsi con il personale medico o con il personale tecnico, allo scopo di non creare disguidi nello svolgimento dell'esame.

Quando il paziente si presenta il giorno dell'appuntamento, l'addetta all'accettazione provvede a registrare sul PC sia i dati anagrafici, richiedendo carta d'identità e tessera sanitaria e le richieste mediche; si procede all'acquisizione dei vari consensi.

Nel caso di richiesta convenzionata con il S.S.N l'addetta all'accettazione verifica l'esatta compilazione della richiesta, secondo lil riferimento al nomenclatore nazionale, e qualora in presenza di ricetta elettronica, la prende in carico direttamente mediante il gestore "Bollino" che si collega al portale della Regione denominato "ERODE".

Definite le operazioni di accettazione viene stampata la fattura e consegnata al paziente a fronte del pagamento se dovuto; vengono consegnate subito al paziente le immagini su cd insieme al foglio con la procedura per poter scaricare il referto on line e la ricevuta di ritiro, al cui interno viene riportato il numero di chiamata, la delega per il ritiro qualora non voglia vedere il referto on line.

La direzione dello Studio dà disposizione, nel caso di errori nella compilazione dell'impegnativa, di invitare il paziente a riprendere un nuovo appuntamento appena in possesso della nuova impegnativa.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione al paziente viene chiesto, mediante tavoletta grafometrica, di firmare per il consenso della privacy e successivamente ad inizio esame di compilare e firmare i vari consensi informati. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy altresi' esposte in bacheca.

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

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati

I referti, qualora il paziente non sia riuscito a visionarli on line sul nostro sito, vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione del documento d'identità o a persona delegata, in tal caso si dovrà portare la delega opportunamente firmata e mostrare il proprio documento.

I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente le radiografie 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 specificata sulla ricevuta di ritiro consegnato al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità dell'esame diagnostico è di 3 giorni lavorativi.

7. DIAGRAMMA DI FLUSSI

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; accettazione delle prestazioni: consegna fattura e foglio per visione referto on line e ricevuta di ritiro con numero di chiamata ed eventuale delega se ritiro in presenza.

Esame

Chiamata del paziente da parte del tecnico tramite numero di accettazione; esecuzione della prestazione; congedo del paziente.

Sala raggi

Controllo e preparazione delle apparecchiature; controllo dei risultati ottenuti.

Medici

Elaborazione del referto sul sistema informatico; stampa del referto completo e firma del referto.

Segreteria

Consegna referti.

8. GESTIONE DEI RECLAMI

Per ulteriore miglioramento del sistema qualità ad ogni paziente viene richiesto di collaborare mediante la compilazione del test di valutazione allo scopo di portare a conoscenza della struttura la sua soddisfazione/insoddisfazione per il servizio offertogli e le eventuali lamentele e/o miglioramenti.

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 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 la signora Concolino Marcella.

9. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001

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"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

10. ALLEGATI

All.1 CDS "Elenco del Personale"

All.2 CDS "Elenco delle Prestazioni e Tariffario"

All.3 CDS "Carta dei Diritti del Paziente"

All.4 CDS "Guida ai servizi"