

CMA S.r.l.

Centro Medico Arcidiacono

Via di Prataporci,52 – 00132 Roma

Tel. 06 207.08.89 – 207.23.22 – 207.63.754 Fax 06 207.65.709

CARTA DEI SERVIZI

*Documento realizzato in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995
"Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici
sanitari"*

Documento revisionato in data 29.10.2015

Gentile Signore/a

Il presente documento denominato “Carta dei Servizi” è un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la ns. struttura, i servizi a sua disposizione, gli obiettivi che ci prefissiamo e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non è solo un mero opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura e dei servizi sanitari che meglio rispondono ai Suoi reali bisogni ed aspettative.

La invitiamo ad offrirci i Suoi suggerimenti e a segnalarci eventuali disservizi che ci impegniamo fin d’ora ad ascoltare e soddisfare.

Grazie per l’attenzione

*La Direzione
CMA S.r.l.*

SOMMARIO

- *PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI – pg 4*
- *PRINCIPI FONDAMENTALI – pg 4*
- *PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA – pg 6*
- *UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA E TRASPORTI – pg 10*
- *SERVIZI FORNITI E MODALITA' DI ACCESSO – pg 12*
- *IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI TUTELA E VERIFICA – pg 20*

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è il mezzo di presentazione e consultazione della nostra Struttura.

Essa è stata introdotta dal D.M. 65/95 ed è stata progettata per soddisfare le esigenze di conoscenza e informazione dei cittadini su enti e aziende che gestiscono l'erogazione di servizi pubblici.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

IMPARZIALITA'

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

CONTINUITA'

A tutti i cittadini è garantita la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, di apportare delle interruzioni verranno adottate tutte le idonee misure per limitare i disagi dell'utenza

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

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi. Essi devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

CMA S.r.l. è una società a responsabilità limitata (srl) che gestisce il Centro di Radiologia Digitale Accreditata dalla Regione Lazio che opera dal 1986 e un Centro di servizi medici ad esso correlato.

AUTORIZZAZIONI

- Poliambulatorio / Centro di Radiologia convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) (Aut. Comune di Roma del 18.10.2010)(Aut. Regione Lazio n.U00062/2014)*
- Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche (Aut. Comune di Roma del 18.10.2010)(Aut.Regione Lazio n.U00062/2014 del 20/02/2014)*
- Fisiokinesiterapia (Aut. Regione Lazio n.U00062/2014 del 26/02/2014)*

I servizi offerti sono:

RADIODIAGNOSTICA

- RADIOLOGIA Generale Digitale (in convenzione)*
- MAMMOGRAFIA*
- MOC*
- DENTALSCAN*
- ECOGRAFIA*
- SENOLOGIA*

ANALISI

- ANALISI CHIMICO - CLINICHE*
- ANALISI INFETTIVOLOGICHE / SIEROLOGICHE*
- ANALISI BATTERIOLOGICHE / MICROBIOLOGICHE*
- ANALISI ORMONALI*
- ANALISI di BIOLOGIA MOLECOLARE*
- RICERCA DI MARKERS TUMORALI*
- RICERCHE GENETICHE*
- TEST GENETICI (per scoprire la predisposizione ereditaria a varie patologie)*

FISIOKINESITERAPIA

- *DIADINAMICA*
- *ULTRASUONO TERAPIA*
- *RADAR TERAPIA*
- *GALVANO TERAPIA*
- *IONOFORESI*
- *TENS*
- *INFRAROSSI*
- *MAGNETO TERAPIA*
- *MASSAGGI TERAPICI*
- *KINESI*
- *RIABILITAZIONE*
- *GINNASTICA POSTURALE*
- *RECUPERO TRAUMI DELLO SPORT*

MEDICINA ESTETICA

- *MESOTERAPIA*
- *IDROLIPOCLASIA ULTRASONICA*
- *PEELING ACIDO GLICOLICO*
- *SCLEROSANTI*
- *LASER CAPILLARI*
- *LASER EPILAZIONE*
- *INIEZIONI DI PRODOTTI RIVITALIZZAZANTI*
- *CROMOPILPEELING*
- *INIEZIONI DI PRODOTTI VITAMINICI*
- *INIEZIONI DI ACIDO IALURONICO*
- *CURA DELL'OBESITA'*
- *DIETE PERSONALIZZATE*
- *TRATTAMENTI DIMAGRANTI*
- *TRATTAMENTI BENESSERE*
- *INTOLLERANZE ALIMENTARI*
- *VALUTAZIONE COMPOSIZIONE CORPOREA*

MEDICINA DELLO SPORT

- VISITE E CERTIFICATI MEDICO SPORTIVI PER ATTIVITA'
- AGONISTICA
- CONSULENZE SPECIALISTICHE
- INDAGINI STRUMENTALI
- RECUPERO DA TRAUMI SPORTIVI

MEDICINA ED IGIENE DEL LAVORO

- VISITE MEDICHE PREVENTIVE E PERIODICHE
- INDAGINI DIAGNOSTICHE E STRUMENTALI
- VALUTAZIONE E MISURE AMBIENTALI
- SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO
- INCARICO DI MEDICO COMPETENTE

VISITE SPECIALISTICHE

- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA
- DERMATOLOGIA
- DIABETOLOGIA
- DIETOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA
- MEDICINA INTERNA
- MEDICINA DEL LAVORO E LEGALE
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ORTOPEDIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- PSICOLOGIA
- UROLOGIA

ORGANIGRAMMA E RESPONSABILITA'

I Responsabili sono:

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

*Amministratore Unico: Giuseppina Bruno
Responsabile Centro: Oriana Pipitone
Responsabile Amministrativo: Giuseppina Bruno*

DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario: Dr. Marco BACOSI

*DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO
DI RADIOLOGIA Dr.ssa Martina MARTINELLI*

*DIRETTORE TECNICO LABORATORIO ANALISI
CHIMICO-CLINICHE: Dott.ssa Lorena POMPUCCI*

*RESPONSABILE ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE:
Dr. Michele FALINO*

*RESPONSABILE ATTIVITÀ MEDICO -
SPECIALISTICHE: Dr. Marco BACOSI*



ARCIDIACONO

Centro Medico

UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA COME RAGGIUNGERCI

SEDE

Via di Prataporci 52 - 00132 ROMA

Tel. 06.20763754/06.2072322/06.2070889 fax 06.20765709

e-mail: info@cmacentromedicoarcidiacono.it

Il CMA S.r.l. - CENTRO MEDICO ARCIDIACONO è situato nella zona sud est di ROMA, presso la località Finocchio a circa 5 Km dal GRA.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è posizionata su unico piano livello strada.

La struttura dispone di un ampio parcheggio riservato. Sono a disposizione degli utenti del centro dei dispensatori di bevande calde, fredde e snack.

COME RAGGIUNGERE LA SEDE

In auto: da Roma uscire dal GRA alla uscita Casilina dir. Frosinone, percorrere la Statale sino al KM 18,00, sino ad incrociare con Via di Prataporci a Destra. Percorrere 500 mt. circa e si arriva al Centro Medico Arcidiacono, parcheggiare nel parcheggio riservato. Da fuori Roma raggiungere la Statale Casilina e percorrerla in Direzione Roma sino al KM 18,00.

Mezzi pubblici:

- *da Roma Termini o lungo le fermate poste sul tratto urbano della Via Casilina prendere l'autobus 105 sino al capolinea di Grotte Celoni. Da li prendere l'autobus 055\054 che percorre la Statale Casilina e scendere al KM. 18,00. Percorrere 500 mt. circa e si arriva al centro medico Arcidiacono.*
- *Da P.zza S. Giovanni prendere Metro C e scendere alla fermata Bolognetta, percorrere via Bolognetta fino alla Via Casilina, girare su Via di Prataporci fino al n. 52.*



Prenotazione:

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono è fornito di un Centro Unico di Prenotazione (CUP) presso il quale si possono prenotare tutti i servizi erogati. L'orario del CUP è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00.

Il Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00.

La prenotazione può anche essere telefonica presso il CUP CMA S.r.l. allo 0620763754 / 062070889

SERVIZIO DI ANALISI CHIMICA CLINICA E MICROBIOLOGICA

Il prelievo o la consegna di materiale biologico NON ha bisogno normalmente di alcuna prenotazione. Per alcuni esami molto particolari, il CUP CMA S.r.l. richiede la prenotazione .

Prelievi e consegna di campioni biologici:

Dal lunedì al sabato dalle 07.30 alle 10.30

Tempo medio di attesa per accettazione: 5 minuti

Tempo medio di attesa per prelievo: 10 minuti

Refertazione:

I tempi di esecuzione degli esami e della loro refertazione dipendono dal tipo di esame. Esistono esami con risposta anche nella stessa giornata, ma la maggior parte ha tempi di attesa di 1 – 3 giorni.

Per esami particolari i tempi possono essere superiori (chiedere al CUP CMA S.r.l.).

Per ogni prestazioni viene consegnato al paziente un documento nel quale si indica il giorno e l'ora del ritiro.

Personale laureato è a disposizione dei pazienti per qualsiasi chiarimento sulla refertazione (l'interpretazione del dato è comunque prerogativa esclusiva del Medico curante).

Orario consegna referti:

Se non diversamente indicato il ritiro può essere effettuato negli orari di apertura del CUP CMA S.r.l..

Convenzioni:

Sono in atto convenzioni con singole realtà aziendali e associazioni (informazioni presso il CUP CMA S.r.l.).

Modalità di pagamento:

Presso la sede è possibile il pagamento anche tramite POS Bancomat.

Prelievi a domicilio:

Vengono effettuati prelievi a domicilio. In questo caso il paziente o chi per lui si deve recare presso la sede del centro ed effettuare la prenotazione ed accettazione.

Il servizio, salvo urgenze, viene normalmente erogato il giorno successivo.

Il prelievo domiciliare è effettuato da personale medico dalle ore 07.30 alle ore 10.30.

Il servizio è a pagamento (informazioni presso il CUP CMA S.r.l.).

RADIOLOGIA Digitale

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono è fornito di un Centro Unico di Prenotazione (CUP) presso il quale si possono prenotare tutti i servizi erogati. L'orario del CUP CMA S.r.l. è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00. Il Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00.

La prenotazione può anche essere telefonica presso il CUP CMA S.r.l. nello stesso orario sopra indicato ai numeri 062072322 – 062070889 – 0620763754

In questo caso la prenotazione è obbligatoria, eccetto casi urgenti da valutare volta per volta

Modalità di erogazione delle prestazioni

Al momento della prenotazione al paziente viene rilasciato un documento nel quale si indica la data e l'orario della prenotazione. Nel caso in cui la prestazione richieda una preparazione viene fornito anche un documento di istruzione.

Tempo medio di attesa per accettazione: 5 minuti

Tempo medio di attesa per effettuazione esame: 10 minuti

Consegna referti

I tempi della refertazione e della consegna dei referti vanno da 1 a 3 giorni massimo eccetto casi urgenti da valutare volta per volta.

Tempo medio di attesa per consegna referti: 5 minuti.

Convenzioni

Servizio Sanitario Nazionale: l'utente usufruisce delle stesse tariffe e condizioni di pagamento vigenti nella struttura sanitaria pubblica e delle stesse esenzioni.

Sono in atto convenzioni con singole realtà aziendali e associazioni (informazioni presso il CUP CMA S.r.l.).

Modalità di pagamento:

Presso la sede è possibile il pagamento anche tramite POS Bancomat.

ESAMI STRUMENTALI

- *ECOGRAFIE INTERNISTICHE E OSTETRICHE*
- *ECO – COLOR DOPPLER*
- *ECOCARDIOGRAMMA*
- *MOC*

Prenotazione:

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono è fornito di un Centro Unico di Prenotazione (CUP) presso il quale si possono prenotare tutti i servizi erogati. L'orario del CUP CMA S.r.l. è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00. Il Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00.

*La prenotazione può anche essere telefonica presso il CUP nello stesso orario sopra indicato ai numeri 062072322 – 062070889 – 0620763754
In questo caso la prenotazione è obbligatoria, eccetto casi urgenti da valutare volta per volta*

Modalità di erogazione delle prestazioni

Al momento della prenotazione al paziente viene rilasciato un documento nel quale si indica la data e l'orario della prenotazione. Nel caso in cui la prestazione richieda una preparazione viene fornito anche un documento di istruzione.

Tempo medio di attesa per accettazione: 5 minuti

Tempo medio di attesa per effettuazione esame: 10 minuti

Refertazione:

La consegna dei referti avviene immediatamente dopo l'esecuzione della prestazione.

Tempo medio attesa referto: 5 minuti

Convenzioni:

Sono in atto convenzioni con singole realtà aziendali e associazioni (informazioni presso il CUP CMA S.r.l.).

Modalità di pagamento:

E' possibile il pagamento anche tramite POS Bancomat.

VISITE SPECIALISTICHE

- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA
- DERMATOLOGIA
- DIABETOLOGIA
- DIETOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA
- MEDICINA INTERNA
- MEDICINA DEL LAVORO E LEGALE
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ODONTOIATRIA
- ORTOPEDIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- PSICOLOGIA
- UROLOGIA

Prenotazione:

Il CMA S.r.l. - Centro Medico Arcidiacono è fornito di un Centro Unico di Prenotazione (CUP) presso il quale si possono prenotare tutti i servizi erogati. L'orario del CUP CMA S.r.l. è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 20.00. Il Sabato dalle ore 07.30 alle ore 13.00.

La prenotazione può anche essere telefonica presso il CUP CMA S.r.l. nello stesso orario sopra indicato ai numeri 062072322 – 062070889 – 0620763754

In questo caso la prenotazione è obbligatoria, eccetto casi urgenti da valutare volta per volta

Modalità di erogazione delle prestazioni

Al momento della prenotazione al paziente viene rilasciato un documento nel quale si indica la data e l'orario della prenotazione.

Tempo medio di attesa per accettazione: 5 minuti

Tempo medio di attesa per effettuazione visita: 10 minuti

Convenzioni:

Sono in atto convenzioni con singole realtà aziendali e associazioni (informazioni presso il CUP).

**MEDICINA ESTETICA – MEDICINA DELLO SPORT
MEDICINA ED IGIENE DEL LAVORO**

In questo caso la prenotazione è obbligatoria, eccetto casi urgenti da valutare volta per volta

Modalità di erogazione delle prestazioni

Al momento della prenotazione al paziente viene rilasciato un documento nel quale si indica la data e l'orario della prenotazione.

Tempo medio di attesa per accettazione: 5 minuti

Tempo medio di attesa per effettuazione visita: 10 minuti

Convenzioni:

Sono in atto convenzioni con singole realtà aziendali, associazioni e GRUPPI SPORTIVI (informazioni presso il CUP).

Modalità di pagamento:

nel caso di gruppi sportivi e/o aziende il pagamento della prestazione medica può essere anche regolarizzato direttamente dal gruppo sportivo o azienda convenzionata.

IMPEGNI PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

- *miglioramento dell'accoglienza dell'utente all'ingresso della struttura e suo orientamento dei servizi offerti*
- *completezza delle informazioni sulle prestazioni erogate*
- *aggiornamento tecnologico della struttura e aggiornamento formativo del personale.*

TUTELA E VERIFICA

Il Responsabile del Centro è il referente per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi che possono essere segnalati anche tramite apposito "Modulo Osservazioni Pazienti" disponibile all'entrata del Centro e potrà essere lasciata nella apposita cassetta in maniera anonima.

In caso di reclamo diretto sarà il Responsabile del Centro che si impegnerà alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

Con l'intento di trarre spunti per migliorare il Servizio e quindi di poter meglio soddisfare il " IL CITTADINO UTENTE", il CMA S.r.l. – CENTRO MEDICO ARCIDIACONO analizza i risultati e la Struttura si impegna affinché eventuali disservizi vengano eliminati nel più breve tempo possibile.