

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 01.01.2022

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**
- Contatti e presentazione della struttura / **pg 5**
- Ubicazione e descrizione della struttura e trasporti / **pg 10**
- Servizi forniti e modalità di accesso / **pg 12**
- Impegni e programmi sulla qualità dei servizi, tutela e verifica / **pg 18**

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.

CONTATTI

Il centro Medico Arcidiacono è sito a Roma, in via di Prataporci 52, zona Borghesiana / Finocchio, metro C stazione Bolognetta

Orari di apertura

Lunedì / Venerdì 7:30 – 20:00

Sabato 7:30 -13:00

Domenica 08:00 – 13:00

Telefono

06.2070889

06.2072322

Fax

06.20765709

Sito internet

<https://www.centromedicoarcidiacono.it>

Mail

info@centromedicoarcidiacono.it

PEC

ciemmea@pec.it

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. Regione Lazio n.U00062/2014)
- **Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche** (Aut. Regione Lazio n.U00062/2014 del 20/02/2014)
- **Fisiokinesiterapia** (Aut. Regione Lazio n.U00062/2014 del 26/02/2014)
- **Autorizzazione Regionale** n 15909 del 12/09/2017

I servizi offerti sono:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- RADIOLOGIA Generale Digitale con Telecomandato e Teleradiografo
- TAC SPIRALE (tomografia assiale computerizzata)
- RISONANZA MAGNETICA OSTEOARTICOLARE
- MAMMOGRAFIA DIGITALE CON TOMOSINTESI
- MOC DEXA
- DENTALSCAN (Tac Dentale e Ortopanoramica)
- ECOGRAFIA (Generale, Ostetrica e in 3D)
- 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)
- TAMPONI

FISIOKINESITERAPIA

- ONDE D'URTO
- LASERTERAPIA
- DIADINAMICA
- ULTRASUONO TERAPIA
- GALVANO TERAPIA
- IONOFRESI
- TENS
- INFRAROSSI
- MAGNETO TERAPIA
- MASSAGGI TERAPICI
- KINESI
- RIABILITAZIONE
- GINNASTICA POSTURALE
- RECUPERO TRAUMI DELLO SPORT
- OSTEOPATIA

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE INERENTI LA DERMATOLOGIA

- VISITA SPECIALISTICA
- MALATTIE DELLA PELLE
- EPILUMINESCENZA NEI
- DIARTERMOCOAGUALZIONE VERRUCE / FIBROMI
- CRIOTERAPIA CON AZOTO LIQUIDO
- CROMOPIL\PEELING
- INIEZIONI DI PRODOTTI VITAMINICI
- INIEZIONI DI ACIDO IALURONICO
- INTOLLERANZE ALIMENTARI

MEDICINA DELLO SPORT

- VISITE E CERTIFICATI MEDICO SPORTIVI PER ATTIVITA':
 - AGONISTICA
 - NON AGONISTICA
- CONSULENZE SPECIALISTICHE
- INDAGINI STRUMENTALI
- ECG SOTTO SFORZO
- RECUPERO DA TRAUMI SPORTIVI

VISITE SPECIALISTICHE

- ALLERGOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- ANDROLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA
- CHIRURGIA ESTETICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- DERMATOLOGIA
- DIETOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- EPATOLOGIA
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA
- GNATOLOGIA
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ODONTOIATRIA
- ORTODONZIA
- OSTETRICIA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- PEDIATRIA
- SENOLOGIA
- 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: **Dott.ssa Michela Bossa**

DIRETTORE TECNICO DEL SERVIZIO DI RADIOLOGIA

Dott.ssa Antonella Senatore

DIRETTORE TECNICO LABORATORIO ANALISI CHIMICO-CLINICHE

Dott.ssa Lorena Pompucci

RESPONSABILE ATTIVITÀ FISIOTERAPICHE:

Dott.ssa Michela Bossa

RESPONSABILE ATTIVITA' MEDICO – SPECIALISTICHE AMBULATORIALI E DOMICILIARI

Dott.ssa Michela Bossa

UBICAZIONE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA COME RAGGIUNGERCI

SEDE

Via di Prataporci 52 - 00132 ROMA

Tel. 06. 2070889 r.a. fax 06.20765709

e-mail: info@centromedicoarcidiacono.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, priva di barriere architettoniche. 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 300 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 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.

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.

SERVIZI FORNITI

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 Domenica dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

La prenotazione può essere telefonica presso il CUP CMA S.r.l. allo 062070889 r.a. o tramite APP (CENTROMEDICOARCIDIACONO) scaricabile da Play Store.

Per informazioni e prenotazioni di Medicina / Radiologia Domiciliare contattare anche il numero 3470654149.

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. Domenica dalle 08.00 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)

Consegna referti:

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

E' ATTIVO UN SERVIZIO DI RITIRO DEI REFERTI ONLINE PROTETTO DA PASSWORD PERSONALE.

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.

MEDICINA A DOMICILIO

Prelievi ematici

Vengono effettuati prelievi a domicilio. In questo caso il paziente o chi per lui deve contattare telefonicamente 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 07.00 alle ore 10.30. Il servizio è a pagamento (informazioni presso il CUP CMA S.r.l.).

Radiologia Domiciliare:

Viene effettuata ogni tipologia di Radiografia. In questo caso il paziente o chi per lui deve contattare telefonicamente la sede del centro ed effettuare la prenotazione ed accettazione. Il servizio, salvo urgenze, viene normalmente erogato il giorno successivo dalle ore 07:30 alle ore 20:30. Il servizio di Radiologia domiciliare viene svolto da personale qualificato che ha a disposizione un mezzo di locomozione adeguatamente allestito con apparecchiature radiologiche di ultima generazione e con sistema digitale. Tale sistema digitale consente l'utilizzo di una bassa dose di radiazioni ed un immediata visione dell'immagine radiologica. La nostra organizzazione consente la consegna immediata della Radiografia e della sua refertazione diagnostica.

Medicina Specialistica ed Assistenza Sanitaria:

Possiamo offrire ai nostri pazienti oltre ad un'assistenza infermieristica anche le seguenti visite specialistiche:

- ALLERGOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- ANDROLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA
- CHIRURGIA ESTETICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- DERMATOLOGIA
- DIETOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- EPATOLOGIA
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA
- GNATOLOGIA
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ODONTOIATRIA
- ORTODONZIA
- OSTETRICIA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA



- PEDIATRIA
- SENOLOGIA
- UROLOGIA

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 Domenica dalle 08.00 alle 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

- ALLERGOLOGIA
- ANGIOLOGIA
- ANDROLOGIA
- CARDIOLOGIA
- CHIRURGIA
- CHIRURGIA ESTETICA
- CHIRURGIA VASCOLARE
- DERMATOLOGIA
- DIETOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- EPATOLOGIA
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- GINECOLOGIA
- GNATOLOGIA
- MEDICINA SPORTIVA
- NEUROLOGIA
- OCULISTICA
- ODONTOIATRIA
- ORTODONZIA
- OSTETRICIA
- ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- PNEUMOLOGIA
- PEDIATRIA
- SENOLOGIA
- 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 062070889 r.a. 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 DELLO SPORT

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:
 - Sono stati attivati i nuovi reparti TAC e MAMMOGRAFIA DIGITALE con TOMOSINTESI.
 - E' stata realizzata la digitalizzazione completa della struttura e di tutti i servizi nonché delle apparecchiature diagnostiche.
 - E' in corso il programma di 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 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.