

# CARTA DEI SERVIZI

**Un valido  
strumento  
per conoscere  
il centro  
ed i diritti del  
paziente**

## PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti. La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme UNI EN ISO 9001 per il proprio laboratorio analisi e per la Diagnostica per Immagini. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.

La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.

In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.

Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ANXUR SRL coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.

L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio.

Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ANXUR SRL.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 03/11/2010 e revisionata in rev. 09 in data 10 giugno 2024 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni al Centro.

**L'AMMINISTRATORE UNICO**  
**Dott. Vito Votta**

C.D.M. Anxur srl  
Amm. Unico  
Dott. Vito Votta



## PRESENTAZIONE

C.D.M. "ANXUR" srl ha sede legale e operativa in Lungolinea Pio VI n° 107 - 04019 - Terracina, (LT).

C.D.M. "ANXUR" srl è una Società a Responsabilità Limitata, che nasce come laboratorio di analisi nel 1979 nella sede sita in Via Fosse Ardeatine - Terracina. Fin da subito si afferma sul mercato locale e conosce uno sviluppo delle attività che le permette di occuparsi anche di diagnostica e di fornire servizi medici prestati da professionisti. Nel 1994 si trasferisce nella sede attuale.

C.D.M. "ANXUR" srl è una struttura polifunzionale situata nel cuore della città che si colloca nell'area funzionale sanitaria realizzando un centro di riferimento nel settore.

La sua configurazione architettonica si presta ad una agile gestione dei servizi offerti e, allo stesso tempo, ben si inserisce nel contesto urbanistico come espressione del "nuovo" in armonia con il "passato" creando una frattura nel consolidato ciclo architettonico urbano.

In C.D.M. "ANXUR" srl si realizza un modo nuovo di concepire la sanità privata: una gestione qualificata dei servizi integrata in un polo culturale di riferimento.

La struttura è situata in:

Via Lungolinea Pio VI, 107 - 04019 Terracina (LT)

Tel: 0773. 727480 - 0773. 724025

e-mail: anxur.srl@tiscali.it

**Rappresentante Legale:-Dr. Vito Votta**

**Direttore Sanitario: Dr. Salvatore Quattrocchi**

**Direttore Tecnico Laboratorio Analisi: Dr. Salvatore Quattrocchi**

**Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini: Dr. Vito Votta**

**Medico Responsabile Riabilitazione: Dr. Giovanni Massaro**

**Medico Coordinatore ADI: Dr.ssa Brunilde Hodo**

**Medico Resp.le PMA I° Livello: Dr. Salvatore Quattrocchi**

### Documenti di autorizzazione ed accreditamento

- DCA nr. U00434 del 24.10.19 con il quale è stato confermato l'accreditamento del laboratorio, implementato l'accreditamento della Dxi ed autorizzate le attività di recupero e riabilitazione funzionale (fisioterapia); inoltre ampliata l'autorizzazione per alcune attività di assistenza specialistica.
- Con Determinazione G14153 del 11.11.2021 autorizzazione al servizio di ADI
- Con Determinazione - GSA - G02840 del 13.03.24 autorizzazione alla PMA di primo livello.
- Con Determinazione - GSA nr. G03569 del 29.03.24 autorizzazione all'attività di riabilitazione ex art. 26
- Con Determinazione G06507 del 29.05.2024 autorizzazione di ulteriori branche ambulatoriali: Medicina del Lavoro, Neuropsichiatria infantile, Reumatologia, Neurologia)

**Elenco prestazioni erogate in regime di accreditamento: v. documento allegato**

**Elenco prestazioni erogate in regime privato: v. documento allegato**

**Organigramma Nominale: V. Organigramma allegato**

*Il CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL, da sempre attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.*

*Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.*

*A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.*

Il C.D.M. "ANXUR" srl è un'organizzazione dinamica, in grado di offrire servizi che consentono di soddisfare le esigenze della clientela. Le attività si svolgono in uno stabile di 3 piani dedicati ad ambulatori specialistici, laboratori di analisi, sezioni di alta diagnostica per immagini e di terapia fisica e riabilitativa.

Il C.D.M. "ANXUR" srl ha il Laboratorio Analisi, la Diagnostica per immagini e la Terapia della Riabilitazione certificati in ambito UNI EN ISO 9001:2015 (Certificazione Sistema Qualità).

Il C.D.M. "ANXUR" garantisce un controllo sui processi aziendali, dall'approvvigionamento fino all'erogazione del servizio da Lei richiesto, e l'adozione della logica del miglioramento continuo da parte di tutto il personale.

#### **Mediazione culturale**

Per facilitare l'erogazione dei servizi offerti dal Centro alle persone straniere, CDM Anxur mette a disposizione personale in grado di poter interpretare ed interloquire con i pazienti in lingua inglese.

*I servizi offerti dal C.D.M. "ANXUR"*

#### **Analisi di laboratorio**

- Batteriologia
- Biochimica-clinica e tossicologia
- Ematologia
- Emocoagulazione
- Immunologia
- Sieroimmunologia
- Citologia

#### **Allergologia**

- Visite specialistiche
- Prove allergometriche: Prick test-patch test
- Terapia desensibilizzante
- Visita pneumologia

#### **Otorinolaringoiatria**

- Visite specialistiche
- Spirometria
- Impedensometria
- Esame audiometrico
- Esame vestibolare

#### **Angiologia**

- Visite specialistiche
- Velocimetria doppler vascolare
- Terapia sclerosante

#### **Cardiologia**

- Visite specialistiche
- Elettrocardiogramma

#### **Endocrinologia**

- Visite specialistiche

#### **Reumatologia**

- Visite specialistiche

#### **Medicina del Lavoro**

- Visite specialistiche

#### **Neuropsichiatria infantile**

- Visite specialistiche

#### **Neurologia**

- Visite specialistiche
- Elettromiografia

#### **Ginecologia**

- Visite specialistiche
- Pap Test – DNA Pap Test

#### **Ecografia**

- Ecografie ginecologiche
- Ecografie interventistiche
- Ecografie internistiche
- Agoaspirato tiroide e mammella
- Ecografie urologiche

#### **Radiologia**

- Radiologia convenzionale
- Mammografie 3D Tomosintesi
- Ortopanoramica dentale digitalizzata
- R.M.N.
- M.O.C.

#### **Riabilitazione Funzionale e Motoria**

Fisiokinesiterapia (FKT)  
Fisiokinesiterapia Pediatrica  
Massoterapia  
Rieducazione posturale globale  
Trattamento delle patologie dell'anca

#### **Analisi Cinematica e dinamica del passo e Gait Analysis**

#### **Valutazione globale del livello di autonomia**

ADL Primarie  
ADL Secondarie

#### **Rieducazione motoria individuale**

Patologie dell'apparato osteo articolare  
Patologie reumatiche  
Disabilità, handicap, menomazioni

#### **Riabilitazione neuromotoria**

Trattamento delle patologie neurodegenerative

#### **Recupero nello sportivo**

Esiti di traumatismi dello sportivo  
Patologie da overuse  
Gestione del dolore

#### **Addestramento uso ortesi ed ausili**

#### **Riabilitazione Post-Traumatica**

#### **Trattamenti Strumentali**

Tecarterapia  
Onde d'urto  
Magnetoterapia  
Magneto+Crioterapia  
Elettrostimolazione  
Ultrasuonoterapia  
Laserterapia YAG  
Tens  
Diadinamica  
Ionoforesi

#### **Riabilitazione Ex art. 26**

chinesiterapia e riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale;  
riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica;  
riabilitazione neuropsicologica;  
riabilitazione neuropsicomotoria ;  
riabilitazione neurovisiva e ortottica;  
riabilitazione cardiologica, respiratoria e cardiorespiratoria;  
riabilitazione urologica;  
terapia occupazionale;  
terapia psicologica;  
orientamento psico-pedagogico;  
intervento educativo;  
addestramento all'uso di ortesi, protesi e ausili (paziente e caregiver)

o

## ***IL LABORATORIO***

Il Laboratorio del CDM Anxur è completamente automatizzato e dotato di tecnologie di ultimissima generazione.

Vengono effettuati controlli periodici di qualità interni ed esterni e la quasi totalità degli esami vengono effettuati in sede dando così la possibilità ai pazienti di ottenere risposte in giornata.

Tutti i macchinari sono interfacciati con il Sistema di Refertazione e gli esami vengono effettuati direttamente sulla provetta madre, riducendo al minimo l'errore umano.

Il Laboratorio del CDM Anxur, inoltre, si è dotato di una nuova strumentazione per l'identificazione e l'antibiogramma dei microrganismi. Questa tecnologia consente di definire la migliore terapia per il singolo paziente con il più basso dosaggio di antibiotico, con i seguenti **vantaggi**:

- Maggior efficacia della terapia
- Minore rischio di sviluppo di resistenze agli antibiotici

La tecnologia Vitek 2 Compact Biomerieux permette, infatti, di determinare per ciascun antibiotico il valore di MIC (Minima Concentrazione Inibente) cioè la più bassa concentrazione di antibiotico che inibisce la crescita microbica, seguendo le linee guida europee dettate da EUCAST (European Committee on Antimicrobial Susceptibility Testing).

Il Laboratorio è fornito di numerose apparecchiature automatiche, alcune delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi. In modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.

Il personale impiegato in Laboratorio è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.

Il laboratorio è aperto al pubblico dalle 07,30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì e dalle 07,30 alle 12,00 il sabato.

Per potere eseguire gli esami, gli utenti convenzionati con il SSN debbono consegnare al laboratorio la richiesta di analisi, debitamente compilata da parte del Medico prescrittore (dati identificativi del paziente, diagnosi, elenco delle prestazioni richieste, eventuali prescrizioni inerenti il ciclo analitico, firma e timbro del Medico). Gli esami non convenzionati con il SSN possono essere eseguiti anche su richiesta verbale del paziente. Nei casi urgenti e previa approvazione di Responsabile di Laboratorio, i tempi di refertazione possono essere accelerati. Anche nella stessa giornata compatibilmente con le metodiche di laboratorio

I prelievi si effettuano di norma dalle 07,30 alle 10,30 ma, in casi di necessità si potranno effettuare in qualsiasi orario di apertura, previo accordo con il responsabile del laboratorio. Su richiesta del paziente è possibile eseguire anche prelievi domiciliari agli stessi orari sopra riportati (attraverso degli infermieri suggeriti dalla struttura).

#### Procedura accettazione campioni per esami istologici e citologici

I campioni devono pervenire in laboratorio negli orari previsti per l'accettazione (per gli esami citologici lunedì -sabato ore 07,30-10,30; per gli esami istologici durante l'orario di apertura del centro) con l'apposita scheda di accompagnamento debitamente compilata in tutte le sue parti e contenente le seguenti informazioni: nome ,cognome .data di nascita ,notizie cliniche del paziente ,tipologia del campione e sede del prelievo,esame da effettuare.

Per i pap-test in fase liquida e per gli esami istologici è compito dello specialista prelevare e preparare i campioni secondo le istruzioni riportate nelle linee guida, utilizzando gli appositi contenitori disponibili presso il Laboratorio analisi. Per l'esame citologico urinario vedi istruzioni per i pazienti. Tutti i campioni verranno poi ritirati dal service nei giorni previsti per il ritiro. Il ritiro del referto è fissato in giorni lavorativi 7-15 dalla data di prelievo.

### **MODALITÀ DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione dei servizi del C.D.M. "ANXUR" Srl può effettuarsi per via telefonica. Un team di operatrici risponde al numero **0773.727480** oppure **0773.724025** dalle 07,30 alle 19,00 dal lunedì al venerdì e dalle 07,30 alle 12,00 il sabato, a cui si può far riferimento per ogni tipo di informazione, per prenotare visite ed accertamenti sia di routine che con carattere di urgenza.

Gli appuntamenti sono necessari solo per alcuni test e vengono fissati, tenendo conto anche delle necessità del paziente, entro sette giorni. Si ricorda che comunque la quasi totalità delle diagnostiche da noi effettuate viene gestita quotidianamente senza necessità di appuntamento.

I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo si aggirano intorno ai 15 minuti.

I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono smistati ai vari settori per essere analizzati o adeguatamente conservati.

I referti, disponibili presso l'Accettazione della ANXUR, vengono consegnati nel più breve tempo possibile, la data è indicata nella scheda di accettazione in base alle metodiche utilizzate ed al calendario di esecuzione. Per alcuni esami la refertazione è possibile consegnarla anche nel pomeriggio dello stesso giorno.

CDM Anxur, tramite attivazione della procedura di consenso, può consegnare i referti al paziente anche on-line (su sito internet) tramite password fornita allo stesso in fase accettazione.

È possibile ritirare i referti nei giorni successivi al prelievo: dalle ore 11.00 alle ore 19,00; lo stesso giorno del prelievo: dalle ore 17,00 alle ore 19,00.

E' possibile ritirare i referti on line tramite accesso sul sito internet utilizzando la password consegnata al momento dell'accettazione (username corrisponde al codice fiscale).

Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.

Il Laboratorio si impegna ad indicare, ove possibile, per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stata eseguita.

Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni, il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità per tutte le tipologie di analisi.

Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN, quelle libero professionali e gli eventuali ticket, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.

La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene aggiornata e mantenuta frequentemente.

Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso la sede di Via Lungolinea Pio VI, 107 - 04019 Terracina (LT).

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, assegno o bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

## ***LA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI***

Presso il CDM Anxur, a Terracina in provincia di Latina, è possibile usufruire di servizi di radiologia, conosciuta anche come **diagnostica per immagini**. Per essere più precisi, la radiologia è una branca della medicina che si occupa della produzione e dell'interpretazione di immagini radiologiche tramite raggi x: il processo generico attraverso il quale si ottiene tutto ciò, per l'appunto, è la diagnostica per immagini.

Attraverso **apparecchiature di ultimissima generazione**, il CDM Anxur è in grado di riprodurre e fornire immagini riguardanti gli organi interni del paziente, non visibili dall'esterno, al fine di analizzare eventuali problematiche o patologie. La diagnostica fornisce **immagini vere, virtuali o ricostruite** utilizzabili poi dagli specialisti per analisi e cure da approntare. Presso la struttura è possibile trovare anche radiologi che effettuano terapie guidate da metodiche di imaging radiologico: tra queste si evidenziano la TAC, l'ecografia e la fluoroscopia.

Queste alcune delle **prestazioni effettuabile tramite diagnostica per immagini**:

- Risonanza magnetica aperta settoriale
- Mammografia digitale 3D con Tomosintesi
- Ecografia multidisciplinare

- Eco-colordoppler
- Radiologia digitale
- Ortopantomografia digitale
- TC dentascan Low-dose Cone Beam
- Colposcopia
- Moc Total Body metodo Dexa

## ***CARDIOLOGIA***

Oltre al già citato ecografo, per l'esecuzione di esami eco cardio Doppler, siamo in grado di eseguire tutte le prestazioni di cardiologia non invasiva: visite cardiologiche, E.C.G., Holter pressori e Holter E.C.G., prove da sforzo e visite cardiologiche.

## ***MEDICINA DEL LAVORO***

Tra i molteplici servizi erogati da CDM Anxur, a Terracina in provincia di Latina, vi sono anche quelli relativi alla **medicina del lavoro**: si tratta di una particolare branca, che si occupa di patologie o problemi derivanti dall'esecuzione di attività lavorative.

Ogni professionista può rivolgersi al centro specialistico per identificare o valutare sintomi causati dall'esposizione ad agenti chimici, fisici e biologici. Nello specifico, CDM Anxur si occupa di:

- analisi preventive
- visite preventive
- rilascio di idoneità lavorative

Tutte le prestazioni in materia di medicina del lavoro vengono erogate in base al **D. Lgs. 81/08**: si tratta del Testo Unico sulla salute e sicurezza sul lavoro, aggiornato periodicamente e recante disposizioni in merito alla tutela dei lavoratori nei luoghi dove svolgono la loro attività. Il testo è consultabile direttamente sul [sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali](#).

## ***POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO***

La struttura presenta un poliambulatorio multispecialistico dotato di medici specializzati nelle varie branche:

è presente nella struttura l'ambulatorio specialistico di :  
 Endocrinologia  
 Ginecologia

Angiologia  
Otorinolaringoiatria  
Allergologia  
Cardiologia  
Medicina del Lavoro  
Neuropsichiatria infantile  
Reumatologia  
Neurologia

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Gli appuntamenti sono necessari per tutte le prestazioni ambulatoriali (tutte le branche), la radiologia, la cardiologia e per la terapia della riabilitazione (ex. Art. 26)  
Tutti gli appuntamenti non superano i sette giorni, ad eccezione di alcuni specialisti che possono essere presenti nella struttura ogni 15 giorni.  
La radiologia, come anche la terapia della riabilitazione (ex. Art. 26) prevede prima di ogni esame una informativa di preparazione all'esame stesso disponibile in segreteria.  
Gli esami di radiologia tradizionale possono effettuare anche senza prenotazione.  
In caso di urgenza il Centro si attiva per accelerare i tempi di prenotazione e di risolverlo nel più breve tempo possibile (entro le 24 ore)

I tempi di attesa per l'accettazione e l'erogazione del servizio si aggirano intorno ai 15 minuti. I referti vengono consegnati entro il 2° giorno e comunque per eventuali urgenze il centro si attiva per abbreviare i tempi.  
È possibile ritirare i referti il giorno stesso dell'esame o i giorni successivi l'esame: dal lunedì al venerdì dalle 07,30 alle 19,00 e il sabato dalle 07,30 alle 12,30.

Il centro si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSN, quelle libero professionali e gli eventuali ticket, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.

Il C.D.M Anxur ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

*Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, assegno o bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.*

## ***CENTRO PMA DI I° LIVELLO***

Per Procreazione Medicalmente Assistita (PMA) di I livello si intende un insieme di tecniche che hanno lo scopo di aumentare le probabilità di concepimento delle coppie.

La struttura ha ottenuto l'autorizzazione alla pratica della PMA di I° Livello ed è iscritta al Registro Nazionale PMA.

CDM Anxur si è dotata di un'équipe multidisciplinare composta da medici, biologi/biotecnologi, psicologi e infermieri in grado di garantire a ciascuna coppia un'assistenza specifica ma allo stesso tempo sinergica e coordinata.

### **ITER PER ESEGUIRE LA IUI**

- a) Prima visita -accettazione della coppia
- b) Esami della coppia
- c) Ammissione trattamento PMA
- d) Prelievo del liquido seminale
- e) Esame del liquido seminale
- f) Stimolazione ovarica e monitoraggio
- g) Prelievo del liquido seminale
- h) Lavorazione e preparazione del LS
- i) IUI
- j) Monitoraggi successivi

### **ACCETTAZIONE DELLA COPPIA**

Una volta fissato l'appuntamento presso il CDM Anxur srl la coppia effettuerà una prima visita durante la quale inizialmente ci sarà un colloquio conoscitivo con il medico esperto per poi passare alla registrazione dei propri dati e a seguire una visita medica vera e propria.

### **PRIMA VISITA DEL MEDICO**

Si tratta di una visita specialistica ginecologica con ecografia transvaginale a cui fa seguito una consulenza per l'analisi del caso.

Se si è già in possesso di analisi recenti è sempre bene portarli in modo da poter approfondire al meglio la visita.

Dopo un'accurata valutazione anamnestica, degli esami diagnostici effettuati in precedente ed eventuali trattamenti pregressi di PMA, il medico illustra le procedure, le percentuali di successo, gli eventuali rischi ed i dettagli del percorso proposto alla coppia. Durante la prima visita vengono prescritti, esami ematochimici e strumentali.

1. Per poter accedere al programma la coppia dovrà effettuare esami di laboratorio e strumentali prescritti durante la prima visita.
2. In base all'esito di questi accertamenti, laddove risultasse necessario, potranno essere richieste ulteriori indagini come per esempio, consulenze specialistiche (andrologica, genetica, endocrinologica, psicologica....)

Gli accertamenti richiesti permettono di stabilire la metodica di PMA più opportuna, quindi di ottimizzare le probabilità di un esito positivo per la coppia.

Una volta completato l'iter diagnostico la coppia effettua un nuovo controllo con il medico referente, per visionare i risultati delle analisi effettuati ed in questa sede si decide il piano terapeutico da seguire che sarà rappresentato a seconda dell'indicazione da:

1. Rapporti mirati su ciclo spontaneo o con lieve stimolazione ormonale;
2. Inseminazione uterina (PMA primo livello)

Una volta effettuata la scelta della procedura, i pazienti vengono invitati a sottoscrivere il consenso informato compilato e firmato anche dal medico che ha effettuato il colloquio e dal responsabile della struttura.

Può essere molto utile chiedere un sostegno psicologico durante il percorso di PMA, che è opportuno e possibile in tutte le fasi dell'approccio diagnostico terapeutico dell'infertilità ed eventualmente anche dopo che il processo di trattamento è stato completato.

Art.7 legge 40/2004 nella sezione attività di consulenza e sostegno rivolto alla coppia indica chiaramente che:  
(...) ogni centro PMA dovrà prevedere la possibilità di consulenza della coppia e la possibilità di un supporto psicologico.  
Il CDM Anxur mette a disposizione la specialista in psicologia.

## ***SERVIZI ADI*** ***(ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA)***

**TARGET-TIPOLOGIA DEI PAZIENTI:** persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti residenti nella ASL di competenza quali ad esempio anziani, disabili e soggetti fragili, persone che hanno subito un intervento chirurgico che necessitano di interventi di fisioterapia o assistenza sanitaria ed assistenziale.

**Orario di apertura della sede:** Accesso diretto alla segreteria dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

**Orario di servizio:** gli operatori attuano il servizio dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00

### **Reperibilità:**

Reperibilità h24 dal lunedì al sabato del Coordinatore del servizio e medico (Direttore Sanitario/Medico Coordinatore) al nr. di tel 0773-724025

Reperibilità infermieristica dal lunedì al sabato dalle 07.00 alle 22.00 e del medico dal lunedì al sabato negli orari sopra indicati al nr. di tel 0773-724025

### **SERVIZIO AMMINISTRATIVO**

Telefono 0773-724025

Il Coordinatore organizzativo delle attività amministrative è Valentina Antonetti.

Il personale di segreteria è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

### **RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Il Responsabile del Servizio è il Medico Coordinatore ADI, Dr.ssa Brunilda Hodo.

### **ASPETTI DEL SERVIZIO**

#### **Obiettivo generale del servizio ADI**

Promuovere e facilitare l'accesso al servizio di assistenza domiciliare da parte dei cittadini, garantendo prestazioni efficienti ed efficaci

## Obiettivi specifici del servizio ADI

Fornire alla persona e/o ai suoi famigliari informazioni più dettagliate sul servizio e sulle modalità di erogazione.

Raccogliere informazioni sull'utente.

Garantire la rilevazione e la risposta corretta ai bisogni dell'utente

Garantire la presa in carico dell'utente entro cinque giorni lavorativi

Coinvolgere i familiari nel processo assistenziale

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Il paziente può prenotare attraverso il proprio Medico di Medicina Generale che attraverso apposita piattaforma richiederà il servizio.

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Gli importi delle prestazioni (pagamento del ticket previsto dal SSN) sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, assegno o bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

## ***SERVIZI RIABILITAZIONE EX ART. 26***

I centri ambulatoriali di riabilitazione erogano trattamenti volti a consentire il recupero e la rieducazione funzionale e/o il mantenimento delle abilità acquisite a persone con disabilità complessa fisica, psichica, sensoriale o mista, spesso multipla, con possibili esiti permanenti.

Le prestazioni ambulatoriali erogate dai Centri di riabilitazione si differenziano dalle attività ambulatoriali specialistiche di recupero e rieducazione funzionale per la globalità del trattamento sulla disabilità che richiede un contestuale apporto multidisciplinare clinico riabilitativo.

La complessità della disabilità richiede la predisposizione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), avendo come riferimento per l'individuazione degli obiettivi riabilitativi e socio-relazionali il modello bio-psico-sociale; il PRI è realizzato da un team riabilitativo interprofessionale.

Nel progetto sono esplicitati gli obiettivi, le risorse, i tempi, gli interventi da realizzare con monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni della disabilità, le modalità di verifica con l'indicazione degli strumenti standardizzati di valutazione

Il trattamento riabilitativo, individuale o in piccolo gruppo, ha una durata non inferiore a 60 minuti.

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti con disabilità derivanti da patologie diverse; è stata realizzata la completa assenza di barriere architettoniche, che limitino l'accesso o gli spostamenti all'interno della struttura e l'utilizzo sicuro dei vari spazi e servizi.

Gli ambienti specifici sono attrezzati a seconda del tipo di riabilitazione svolta e differenziati in locali e spazi per:

- chinesiterapia e riabilitazione motoria, neuromotoria e sensoriale;
- riabilitazione logopedica, audiofonologica e neurolinguistica;
- riabilitazione neuropsicologica;
- riabilitazione neuropsicomotoria ;
- riabilitazione neurovisiva e ortottica;
- riabilitazione cardiologica, respiratoria e cardiorespiratoria;
- riabilitazione urologica;
- terapia occupazionale;
- terapia psicologica;
- orientamento psico-pedagogico;
- intervento educativo ;
- addestramento all'uso di ortesi, protesi e ausili (paziente e caregiver).

Sono presenti aree attrezzate per attività di gruppo (palestra), per attività statiche e dinamiche.

Il Centro ambulatoriale di riabilitazione è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 19.30

Il Resp.le del Servizio è un medico specializzato in riabilitazione, il Dr. Giovanni Massaro.

Presso il Centro operano:

- medico responsabile, specialista in riabilitazione
- medici specialisti, correlati alla tipologia di disabilità prevalentemente trattata;
- psicologi;
- professionisti sanitari della riabilitazione.

#### **LISTE D'ATTESA**

Nella Regione Lazio le strutture accreditate effettuano le prestazioni a carico del S.S.R. proporzionate ad un budget assegnato. La somma è annuale e viene frazionata per i giorni lavorativi.

I principi ai quali la nostra struttura si attiene nella gestione delle prenotazioni sono quelli dell'imparzialità, della trasparenza e dell'ordine cronologico che impone di evadere le richieste dell'utenza secondo l'ordine temporale di presentazione, salvo urgenze.

In particolare, per le prenotazioni operate tramite ReCup è il sistema stesso a fornire la prima disponibilità per la prestazione richiesta o quella più consona alle esigenze del Paziente.

#### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Il paziente può prenotare sia telefonicamente che recandosi presso il Centro o tramite ReCup.

#### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste (contanti, assegno o bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.

## **INFORMAZIONI**

*Il CDM Anxur al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi, ha attivato un sito web che verrà, nel corso del tempo, ulteriormente arricchito. Nel sito sono contenute informazioni di interesse generale e specifico, in particolar modo relative alle modalità e preparazione dei servizi erogati ed agli orari di apertura/chiusura del laboratorio.*

## **CONTROLLO GESTIONALE**

IL CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.

Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato comportamento degli operatori del laboratorio, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.

Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria delle persone anziane e dei disabili. A tal fine il CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.

Dunque, per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, il CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.

Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.

## **PRINCIPI INFORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

IL CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
- la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;
- il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
- il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- la tutela della privacy, assicurando l'applicazione della normativa vigente (Reg. 679/2016), con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
- l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti
- tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.

Il tutto nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia.

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

La Direzione di CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2015.

Scopo di questa decisione è la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei Clienti, garantendo allo stesso tempo una crescente efficienza dell'organizzazione della struttura.

Il Sistema Qualità di CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL è basato sui seguenti principi fondamentali:

- ✓ Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;
- ✓ Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;
- ✓ Qualità come responsabilità di tutti, Direzione e personale;
- ✓ Anteposizione delle esigenze di Qualità del servizio a tutte le altre;
- ✓ Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione.
- ✓ Diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale.

## COMUNICAZIONI AL CLIENTE

Sulla base dei principi sopracitati il i CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL garantisce:



Ed inoltre per i servizi:

- ✓ **Riservatezza** - Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003 e Reg. EU 679/2016)
- ✓ **Consegna referti** - Indicazione immediata giorno ed ora del ritiro
- ✓ **Informazioni sulla preparazione del paziente** - Pronte ed immediate
- ✓ **Chiarezza** - informazioni e referti comprensibili da tutti
- ✓ **Ascolto** - Recepimento puntuale delle richieste del cliente

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI</b>	Tempo di attesa per la consulenza ambulatoriale	15 min
	Tempo di attesa per il laboratorio analisi	15 min.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa per la diagnostica per immagini/risonanza magnetica	15 min

	Tempo di attesa per il trattamento fisioterapico (previa prenotazione)	15 min.
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	Nella sala di attesa è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome - funzione
<b>PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE</b>	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### RECLAMI

IL CENTRO DIAGNOSTICO MEDICO ANXUR SRL garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:

per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:

- della carta dei servizi
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti

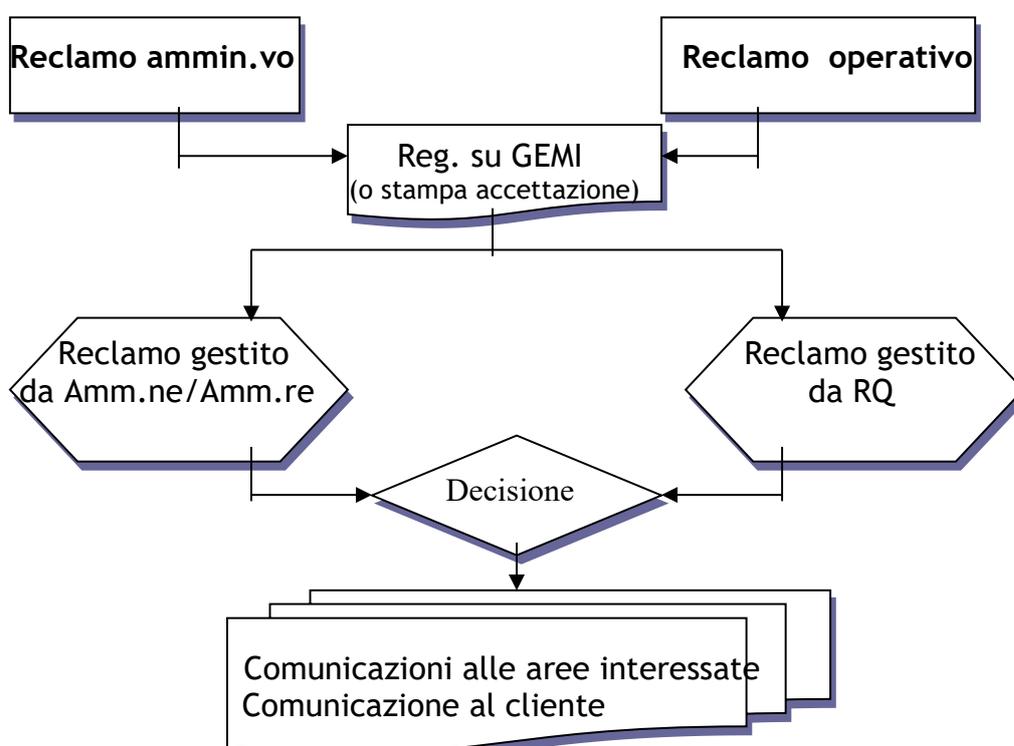
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione/RQ;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione/RQ o consegnata brevi manu in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione/RQ, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione/RQ.

La Direzione/RQ provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.

Si riporta qui di seguito la procedura adottata per la rilevazione e gestione dei reclami da parte degli operatori interni:



Nell'ambito dell'attenzione al cliente vengono tenuti in particolare considerazione le osservazioni, i suggerimenti ed in modo particolari i Reclami. I reclami dei clienti possono essere accolti:

- dall'Accettazione, che esplica attività di front-line, per gli aspetti inerenti all'erogazione del servizio (in tal caso, il tutto viene gestito sulla "Stampa accettazione")

- dall'Ufficio Amm.ne/Amm.re, per attività inerenti aspetti amministrativi  
È compito di chi accoglie il Reclamo aprire una N.C. attraverso la compilazione del modulo GEMI (Gestione Miglioramento) oppure gestire il reclamo sulla "Stampa Accettazione".

I reclami vengono poi gestiti:

- nella prima ipotesi, dall'accettazione se trattasi di reclami ordinari; dal RQ, con l'apertura di azione correttiva se trattasi di reclami di maggiore entità
- dall'Amm.re/ Amm.ne nella seconda ipotesi

Una volta analizzato il reclamo, il RQ/Amm.re comunica al Cliente le azioni correttive intraprese per risolvere la non conformità rilevata.

*La tutela degli utenti viene garantita tramite:*

*UFFICIO QUALITÀ – RQ*  
*Responsabile: Dott.ssa Daniela Protopapa*  
Tel: 0773. 727480 - 0773. 724025  
Fax: 0773. 727484

## **QUESTIONARI SODDISFAZIONE CLIENTE**

*Al cliente/utente viene consegnato un questionario (mod. QSC) che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima). Esso è a disposizione nella sala di attesa. Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.*

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

*Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.*

C.D.M. Anxur srl  
Amm. Unico  
Dott. Vito Votta

