



**Saint Peter**  
medical center

# CARTA DEI SERVIZI

*SAINT PETER*  
*MEDICAL CENTER*



## Sommario

1. INTRODUZIONE .....	3
2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI .....	4
3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ .....	6
4. TUTELA DELLA PRIVACY .....	7
5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE.....	7
6. LOGISTICA .....	8
7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI .....	9
8. DIRITTI DEI PAZIENTI .....	9
9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE .....	10



## **1. INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i pazienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995. Il suo contenuto riconosce la capacità di controllo diretto sulla qualità dei servizi offerti dalla struttura. Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'adozione di standard di qualità che il Poliambulatorio si impegna a rispettare e dalla informazione che ne viene data agli utenti e dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Questo documento è rivolto a Enti e Istituzioni, cittadini e interlocutori del SAINT PETER MEDICAL CENTER. ed è disponibile sul sito internet aziendale.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente ad aggiornamenti e verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti.

Il Direttore Sanitario del SAINT PETER MEDICAL CENTER è il Dott. Luigi Cignarella iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Roma n. M35473 data iscriz. 26/02/1985

Il SAINT PETER MEDICAL CENTER è una struttura moderna situata a pochi passi dalla Basilica di San Pietro in grado di offrire numerosi servizi a tutela della salute del cittadino. E' un ambulatorio polispecialistico con chirurgia ambulatoriale e laboratorio di analisi di base che gode di una struttura di circa 2000 metri quadrati sviluppata su 3 piani. Al primo piano sono presenti le sale di attesa, la direzione sanitaria, la reception dotata di tre postazioni per l'accettazione e la gestione



dei pazienti, 4 studi medici per le visite specialistiche, un laboratorio di analisi cliniche di base.

Al secondo piano sono presenti 4 sale operatorie e sala per il pre - post operatorio.

Al seminterrato un parcheggio privato a disposizione dei visitatori

Il Poliambulatorio eroga prestazioni di attività specialistica ambulatoriale con tariffe private

Presso il SAINT PETER MEDICAL CENTER si erogano le seguenti attività specialistiche ambulatoriali:

- Laboratorio generale di base
- Patologia Clinica
- Anestesia e Rianimazione
- Ortopedia e traumatologia
- Medicina Legale
- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Chirurgia generale
- Cardiologia
- Medicina interna
- Malattie metaboliche e Diabetologia
- Ginecologia e ostetricia
- Endocrinologia
- Dermatologia e Venerologia
- Urologia
- Oftalmologia
- Oculistica
- Oncologia



- Gastroenterologia
- Endoscopia
- Otorinolaringoiatria
- Psichiatria
- Reumatologia
- Neurologia
  
- Preisidio di chirurgia ambulatoriale (vedi allegato1)

## ***2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI***

La missione del SAINT PETER MEDICAL CENTER è:

1. Contribuire a migliorare la salute dei pazienti, eseguendo la terapia più adeguata ai problemi diagnosticati;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;
5. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
6. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
7. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
8. Garantire il segreto professionale;
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.



Per ciò che concerne i principi ispiratori, l'ambulatorio, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITA':** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITA':** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale dell'Ambulatorio è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono



riportati nome, cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

### **3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ**

Il SAINT PETER MEDICAL CENTER si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità, seppur semplificato, di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli “misurabili” attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell’Utente. Ispezioni periodiche interne all’Organizzazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate.

I nostri capisaldi sono:

- *l’attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l’assistenza professionale e continua al cliente);
- *l’identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici* (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).
- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione*, che conduce alla continua ricerca per l’acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell’organizzazione* e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.



- *la scelta di fornitori che offrano prodotti di alto livello qualitativo.*

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

#### **4. TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Decreto Legislativo n° 196/2003 prevede la tutela dei dati personali e l'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento. Secondo il decreto indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti della clientela. Nel rispetto dell'art. 13 del succitato decreto la Direzione dell'Ambulatorio ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità e modalità del trattamento dei dati personali. Tali dati sono custoditi attraverso banche dati elettroniche adeguatamente protette, così come tutta la documentazione cartacea è conservata in armadi dotati di chiusure ermetiche.

#### **5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE**

Orari di apertura al pubblico:

L'ambulatorio è aperto al pubblico nelle seguenti giornate: dal

Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 19:30

Il Sabato dalle 8:00 alle 13:00





In questi orari si effettuano le varie prestazioni e si accettano le prenotazioni.

I prelievi si effettuano dal Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 10,30

Il Sabato dalle 8:00 alle 11:00

Per i prelievi non è necessaria la prenotazione.

Il ritiro dei referti può essere effettuato on-line o in presenza durante gli orari di apertura della struttura o tramite e mail

Prenotazione:

L'accettazione è a disposizione dei pazienti per fornire tutte le informazioni necessarie al processo d'accettazione e può essere contattata utilizzando i seguenti canali di comunicazione:

Tel. 06/32092756

Mail: [info@saintpetermedicalcenter.it](mailto:info@saintpetermedicalcenter.it)

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente o presentandosi di persona nei giorni ed orari di apertura.

Gli addetti fissano un appuntamento in base alle preferenze del paziente, in termini di giorno ed orario e alla disponibilità del personale dell'Ambulatorio.

## **6. LOGISTICA**

Il SAINT PETER MEDICAL CENTER sito in Via Sergio I, 32- 00165 – Roma, è

facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

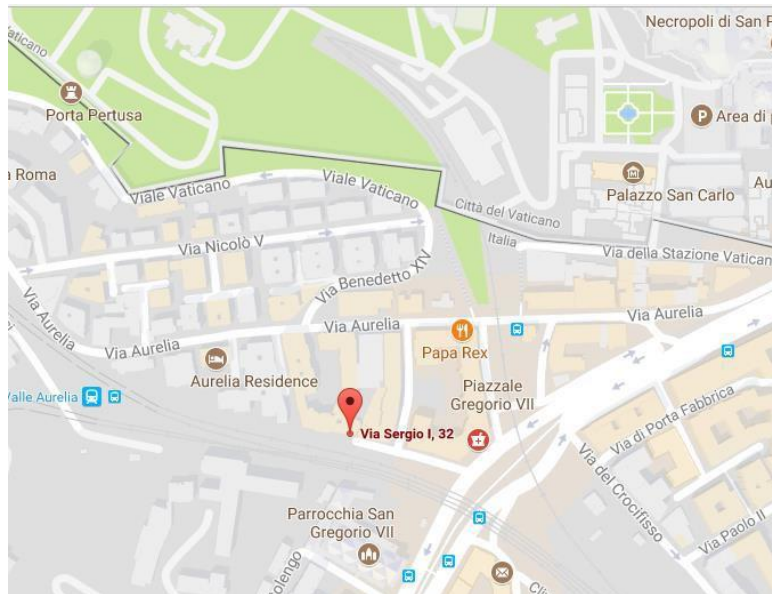


Mezzi pubblici:

- Metro: Linea A: fermata Valle Aurelia
- Treno: Linea FL3 fermata Stazione San Pietro
- ▮ Autobus: Linea 98-916-916F-881-982-190F

Mezzi privati:

Dal GRA prendere uscita n. 1 Aurelia verso il centro. È disponibile un'autorimessa all'interno dello stabile.



L'ingresso dell'ambulatorio si trova al piano terreno dello stabile.

Il SAINT PETER MEDICAL CENTER è dotato di servizio igienico per disabili.

In questo ambulatorio le persone a mobilità ridotta ed i loro eventuali accompagnatori e le donne in avanzato stato di gravidanza hanno diritto alla precedenza nel ricevere le prestazioni sanitarie.



## **7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**

La Direzione del SAINT PETER MEDICAL CENTER verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo *Questionario soddisfazione dell'utente* presente sul banco accettazione dell'ambulatorio e a consegnarlo dopo la compilazione agli addetti.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

## **8. DIRITTI DEI PAZIENTI**

1. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.
2. La persona che accede ai servizi ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.
3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori del SAINT PETER MEDICAL CENTER con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).
4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.
5. Il Centro eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto, nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.
6. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori.



7. Il Centro assicura la parità di trattamento a tutti secondo criteri di obiettività e giustizia.
8. La persona che accede ai servizi ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere informata sull'esito degli stessi.
9. Analogamente, ha il diritto riformulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.



## ***9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E***

### ***APPARECCHIATURE***

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate giornalmente da una ditta esterna incaricata e conforme alla normativa vigente in termini di sanificazione ambientale nel blocco operatorio.

Il processo di sterilizzazione dello strumentario chirurgico è interno alla struttura. Ad ogni cambio paziente, viene effettuato dal Sanitario, un rinnovo dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso, la disinfezione dello strumentario utilizzato e la sanificazione della sala effettuata tra un'intervento e l'altro.



**Saint Peter**  
medical center

**Saint Peter Medical Center**

**Via Sergio I, 32**

**00165 Roma**

**Centralino: (+39) 06 32092756**

**Email: [info@saintpetermedicalcenter.it](mailto:info@saintpetermedicalcenter.it)**

**Sito Web: [www.saintpetermedicalcenter.it](http://www.saintpetermedicalcenter.it)**