



Poliambulatorio Specialistico e Laboratorio Analisi Bio- cliniche

La Nuova Sanità s.r.l.

Via Giovane Europa 4/12 , Cisterna di latina (LT) 04012

P.IVA e C.F. 02871760597

Tel. 069696375 – 3201595841

[www.lanuovasanita.it](http://www.lanuovasanita.it)

Email segreteria : [info.lanuovasanita@libero.it](mailto:info.lanuovasanita@libero.it)

Email amministrazione : [lanuovasanita@libero.it](mailto:lanuovasanita@libero.it)

# CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento contiene informazioni e dati del Poliambulatorio “La Nuova sanità s.r.l. ”.  
Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte  
del Rappresentante Legale.

## INDICE

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| SEZIONE I .....                                           | 4  |
| PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA .....                          | 4  |
| ORIGINE E DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....               | 4  |
| LEGALE RAPPRESENTANTE .....                               | 7  |
| DIREZIONE SANITARIA E LABORATORIO .....                   | 7  |
| DIREZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E FISIOKINESI .....    | 7  |
| ACCESSO ALLA STRUTTURA E ALLE PRESTAZIONI SANITARIE ..... | 7  |
| DOCUMENTAZIONE SANITARIA .....                            | 7  |
| COME TROVARCI , I NOSTRI CONTATTI .....                   | 10 |
| VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI .....                      | 12 |
| VISIONE , MISSIONE E OBIETTIVI .....                      | 12 |
| STANDARD DI QUALITA’ , IMPEGNI .....                      | 13 |
| MECCANISMI DI VERIFICA .....                              | 14 |
| DIRITTI E DOVERI .....                                    | 15 |

Nell’accoglierLa Le presentiamo la nostra “Carta dei Servizi Sanitari”. Tale guida Le permetterà di conoscere

la nostra struttura, le prestazioni, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedervi. La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra Struttura.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione che espone in maniera chiara gli impegni programmatici ed operativi assunti dal Poliambulatorio Specialistico “La Nuova Sanità s.r.l. “ nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell’attività del Poliambulatorio, la Carta dei Servizi diventa una sorta di progetto contrattuale necessario ad informare i possibili Utenti di quelle che sono le proposte e, quindi, i possibili servizi di cui si può usufruire.

---

## **SEZIONE I**

---

### **PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA ORIGINE ED OBIETTIVI DELLA SOCIETÀ**

Il poliambulatorio specialistico La Nuova Sanità s.r.l. è nato nel 1987 nel territorio di Cisterna di latina come primo ambulatorio Medico Accreditato dal S.S.N. ;

La nostra società presenta una struttura moderna ,dotata di macchinari di ultima generazione, di locali ampi e luminosi di circa 600 mq, con facile accesso al piano terra e parcheggi antistanti. In quest’ottica si è deciso di investire in macchinari di ultimissima generazione, predisponendo l'organizzazione e formando il personale in modo altamente qualificato. Particolare attenzione nelle prestazioni sanitarie si intende riservare alla centralità del paziente, alla sua riservatezza ed al rispetto della sua dignità di persona.

Il poliambulatorio “La Nuova Sanità s.r.l. ” esercita con autorizzazione sanitaria DCA U00439 del 30.10.2013 con il n. U00004 del 12.01.2017 .

### **IN REGIME DI ACCREDITAMENTO :**

- Laboratorio Analisi Cliniche
- Radiodiagnostica per immagini – Radiografia
- Fisiokinesiterapia

**IN REGIME DI AUTORIZZAZIONE :**

- Diagnostica per immagini Risonanza Magnetica Paramed MJ 0,22 Tesla
- Ecografia per immagini Aloka Pros.5550ssd
- M.O.C. – HOLOGIC Discovery
- Ortopantomografo – Cone Beam Sored Cranex 3D

**Branche specialistiche :**

- Allergologia
- Angiologia
- Fisiatria
- Ematologia
- Endocrinologia
- Ginecologia
- Diabetologia
- Cardiologia
- Ortopedia
- Ortopedia vertebrale
- Medicina del lavoro
- Medicina dello sport
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Urologia

Il Poliambulatorio, per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio ed i

requisiti di accreditamento istituzionale, ha adottato un sistema di gestione interno della qualità in

riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2015

---

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

---

La Nuova Sanità s.r.l. si trova in Via Giovane Europa 4/12 Cisterna di Latina 04012 Al piano terra.

Il Poliambulatorio Garantisce :

^ Facile accesso ai servizi

^ Qualità del personale e dei professionisti che esercitano in essa , garantendo i controlli delle macchine e dei servizi tramite supervisione di organi esterni come Esperto Qualificato.

^ Qualità organizzativa con certificazione UNI EN ISO 9001/2015

^ Sicurezza del personale e degli utenti garantiti dagli adempimenti del D.LGS 81/08

La Direzione ha approvato ed adottato il Modello organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001 , integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività della Nuova Sanità s.r.l.

## **LEGALE RAPPRESENTANTE**

Dott. Essa Monica Montellanico

## **DIREZIONE SANITARIA E TECNICA**

Dott. Pasquale Galetta, Laureato in Medicina e Chirurgia , Specializzazione In Microbiologia e Virologia del 18.11.1998 ed iscritto n. 46558 del 22.06.1995 all'Ordine dei Medici di Roma .

## **DIREZIONE TECNICA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Dott. Sciuto Francesco, Laureato in Medicina e Chirurgia Torvergata di Roma il 26.07.2000 , Specializzazione in Radiodiagnostica in data 23.11.2004 iscritto all'Ordine di Latina il 05.07.2001 n. 02954.

## **DIREZIONE TECNICA FISIOKINESITERAPIA**

Dott. Valenzi Eugenio, Laureato in Medicina e Chirurgia Torvergata di Roma, Specializzazione in Ortopedia e Traumatologia Presso Gemelli di Roma in data 27.06.2017 , iscrizione all'Ordine dei Medici di Roma 09.03.2010 n. M58057 .

---

## **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI**

---

Per accedere alle prestazioni è possibile fissare un appuntamento telefonicamente al 069696375 o 3201595841 o recandosi personalmente presso la segreteria del Poliambulatorio. Il Servizio di segreteria è a disposizione per ogni tipo di informazione. Il Poliambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00, ed il sabato dalle ore 7.00 alle ore 12.30. Orario per il Prelievi: dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 9.45

Ritiro Referti: dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 11.30 alle ore 12.30.

Casi Urgenti: in accordo con il personale della struttura, le prestazioni possono effettuarsi in qualsiasi momento.

Il paziente giunto alla reception può seguire 2 percorsi: - se necessita di esame in convenzione, esibisce l'impegnativa con la richiesta dello specialista o del medico di base, sarà cura dell'addetto accettazione registrare i dati, verificarne l'esattezza e concordare con il paziente l'appuntamento in base alle disponibilità e le esigenze dello stesso, se necessita di prestazioni non eseguite in convenzione, il personale di accettazione ha il compito di illustrare le prestazioni disponibili, le date ed i costi relativi, provvedendo in questo caso a fornire solo l'appuntamento e post ponendo la fatturazione al momento dell'esecuzione della prestazione richiesta.

### **Accettazione - Documenti Necessari**

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Codice Fiscale con l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- Privacy, Trattamento dei dati sensibili e reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

## **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Pagamento delle prestazioni Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti. I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

## **ESECUZIONE PRESTAZIONI**

### **- LABORATORIO ANALISI**

È classificato come Laboratorio Generale di Base , diretto dal Dott. Galetta Pasquale. Il Laboratorio, ai sensi del DCA 115/2017, fa parte della RETE di Laboratori . Si occupa della fase di pre e postanalitica, mentre la fase analitica di esecuzione degli esami viene svolta dal Laboratorio Capofila. Per le analisi specialistiche e/o bassa frequenza, il laboratorio si avvale della consulenza di laboratori esterni in service.

### **- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

- Radiologia
- M.O.C
- Risonanza Magnetica
- Ecografia

Le prestazioni di Diagnostica per Immagini in regime privato o SSN possono essere prenotate in sede, telefonicamente o whatsapp , o in autonomia consultando il nostro sito web

[www.lanuovasanita.it](http://www.lanuovasanita.it)

## **Consegna dei referti**

Consegna dei referti e disponibilità dei risultati I referti vengono consegnati direttamente all'interessato, dietro presentazione del foglio del ritiro del quale vengono in possesso al momento dell'accettazione, o a persona delegata; in tal caso il foglio del ritiro dovrà portare in calce l'autorizzazione alla delega opportunamente firmata. I pazienti vengono invitati a ritirare obbligatoriamente gli esami entro il termine massimo di giorni 30 (legge 407 del 29/02/90), pena la formale comunicazione alla ASL per referto non ritirato.

È possibile visualizzare i referti online facendo richiesta in accettazione delle password per l'accesso alla propria area personale del sito web del Poliambulatorio. La data di ritiro dei referti è specificata sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione e comunque il termine massimo per la consegna dei referti in base alla complessità degli esami è variabile da 1 a 10 giorni lavorativi. In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Poliambulatorio consente la consegna urgente dei referti.

I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti con sospetto di frattura
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente.

**LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA PREPARAZIONE ED ESECUZIONE DI ALCUNI ESAMI. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.**

#### **DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

I PAZIENTI POSSONO AVERE ACCESSO AI PROPRI DATI E OTTENERE UNA COPIA DELLA PROPRIA DOCUMENTAZIONE CLINICA.

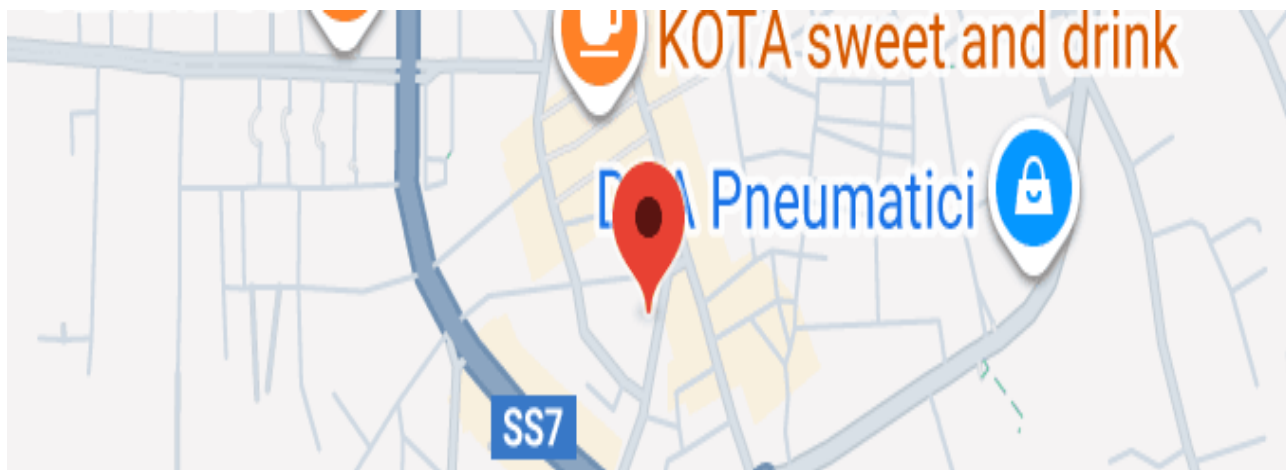
UNA COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE RICHIESTA VERRA' DISPOSTA NEL MINOR TEMPO POSSIBILE.

---

## **SEZIONE II**

---

#### **COME RAGGIUNGERCI – GOOGLE MAPS**



#### **COME CONTATTARCI**

Telefono fisso 06/9696375 – Cell. 320/1585841

Email Accettazione : [info.lanuovasanita@libero.it](mailto:info.lanuovasanita@libero.it)

Email Amministrazione : [lanuovasanita@libero.it](mailto:lanuovasanita@libero.it)

Pec : [lanuovasanita@pec.it](mailto:lanuovasanita@pec.it)



## **PRINCIPI FONDAMENTALI – VALORI**

Uguaglianza e Rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola Persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della Persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità ed Obiettività: ogni Persona che presta servizio opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.

Continuità: l'Organizzazione assicura la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Organizzazione è in grado di provvedere ad una effettiva continuità dei servizi tramite la collaborazione con strutture esterne, controllate e certificate.

Diritto di scelta: ogni Persona, ove sia consentito dalle normative vigenti, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura prescelta. Il Paziente ha il diritto di prendere liberamente decisioni riguardo alle cure proposte dai Sanitari.

Partecipazione: è garantito il diritto della Persona a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura. L'Utente può prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso attraverso la somministrazione di un questionario per esprimere la propria opinione e valutazione sui servizi erogati e fornisce.

Efficienza ed efficacia :Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- raggiungere efficienza organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei Pazienti;
- mantenere efficacia tecnica seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze.

Formazione Continua : La Struttura attiva una formazione continua ed una partecipazione di tutto il Personale, per crescere insieme e migliorare ogni giorno le offerte di servizi e prestazioni

---

## **SEZIONE III**

---

### **VISIONE, MISSIONE ED OBIETTIVI LA VISIONE**

La nostra strategia è fare del Poliambulatorio "La Nuova Sanità s.r.l. " un riferimento nel proprio bacino di Utenza, per l'offerta dei servizi erogati.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i seguenti punti:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e nelle persone;
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche;
- eccellere nell'erogazione dei servizi.

## **LA MISSIONE**

Il Poliambulatorio “La Nuova Sanità s.r.l.”, sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate si pone i seguenti principi guida:

1. Contribuire a migliorare la salute dei Pazienti
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale
3. Assicurare una buona pratica professionale ed un comportamento coerente
4. Operare secondo le best practice, adottando procedure operative standard riconosciute
5. Promuovere la crescita professionale e la motivazione dei propri collaboratori
6. Operare in ambiente adeguato
7. Operare nel rispetto delle esigenze dei Pazienti e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno
8. Garantire il segreto professionale
9. Fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzare tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano 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 –**

Migliorare le prestazioni percepibili da Pazienti e familiari.

**Risorse Tecnologiche** Rinnovare la strumentazione per il miglioramento continuo delle prestazioni.

**Persone** Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del Personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere i requisiti autorizzativi e di accreditamento.

GLI OBIETTIVI L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo, attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni, ed attraverso l'elaborazione di piani con obiettivi misurabili e il raggiungimento degli stessi, come descritto nel riesame della Direzione che la Struttura effettua annualmente.

---

## SEZIONE IV

---

### STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

Standard di Qualità Il Poliambulatorio “La Nuova Sanità S.r.l.” assicura che i bisogni e la domanda di salute dei Pazienti siano al centro dell’attenzione, attenzione che guida ed orienta tutta l’attività quotidiana. Pertanto, è fondamentale l’impegno affinché le risposte alle aspettative dell’Utente siano le più appropriate ed efficaci e siano, inoltre, accolte e curate nel rispetto della dignità delle opinioni personali e della riservatezza.

Il Poliambulatorio:

- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

Impegni e programmi di attività e qualità Il Poliambulatorio si impegna a migliorare l’efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici
- Maggior ascolto dell’Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del nostro personale
- Verifica sistematica da parte del Responsabile Qualità dell’esecuzione dei controlli pianificati e della soluzione dei reclami ricevuti
- Collaborazione e disponibilità di tutto il personale medico
- Ambienti puliti, sani ed accoglienti

### MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di 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 funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo può essere inoltrato:

- ❖ compilando l’apposito modulo disponibile presso l’accettazione,
- ❖ verbalmente,
- ❖ tramite lettera,
- ❖ mediante segnalazione telefonica, via fax o posta elettronica.

Il Legale Rappresentante provvederà a risolvere le problematiche sollevate nel più breve tempo possibile, informandone il Paziente qualora il reclamo sia stato presentato in forma non anonima. Nei casi di non immediata soluzione, il Legale Rappresentante predisporrà l’attività istruttoria ed il Paziente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall’inoltro del reclamo. Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la Sig.ra Monica Montellanico

## **DIRITTI E DOVERI**

L'Utente ha diritto di:

- ✓ ricevere il miglior servizio possibile con l'utilizzo delle più adeguate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- ✓ usufruire di un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata;
- ✓ ottenere informazioni relative alle prestazioni fornite, alle modalità di accesso a queste ed alle rispettive competenze;
- ✓ essere informato su tutte le possibilità di accertamenti e trattamenti alternativi, anche se da effettuarsi presso altre strutture;
- ✓ sentirsi tutelato per quanto concerne la riservatezza di tutti i dati della sua malattia e di tutte le circostanze inerenti la stessa;
- ✓ formulare reclami che debbono essere raccolti ed esaminati ed il cui esito deve obbligatoriamente essergli comunicato. L'Utente ha il dovere di:
  - ✓ mantenere sempre un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti: è opportuno che l'utente collabori con il personale medico, infermieristico e tecnico;
  - ✓ collaborare con i medici ed il personale, fornendo informazioni chiare e precise;
  - ✓ rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Poliambulatorio come se fossero propri;
  - ✓ evitare comportamenti che arrechino disturbo o disagio ad altre persone; ✓ rispettare il divieto di fumare;
  - ✓ segnalare eventuali disfunzioni riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.

**La Nuova Sanità s.r.l.**