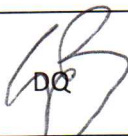
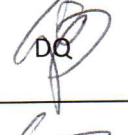
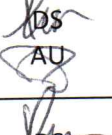
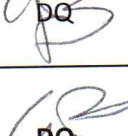
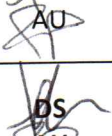
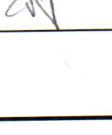




Carta dei Servizi

DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L.


Via Tiberio Imperatore, 15
00145 Roma
 Tel. +39.06.59.64.99
 diamed@colombolab.com

Rev.	Data	Descrizione modifica	Emesso	Approvato
0	02/10/2014	Emissione	 DQ	 DS AU
1	30/07/2018	Revisione generale	 DQ	 DS AU
2	14/10/2022	Revisione generale	 DQ	 DS AU
3	01/01/2025	Revisione generale	 DQ	 DS AU



**CARTA DEI SERVIZI
INFORMATIVA AD USO DEGLI UTENTI ED OPERATORI**

Rev. 3

Pag. 2 a 11


INDICE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE DEI SERVIZI

CHI SIAMO.....	4
MISSION E VISION	4
I NOSTRI VALORI.....	4
QUALITÀ' E INNOVAZIONE.....	4
CROMOSANITÀ.....	4
LA NOSTRA SEDE	5
INFORMAZIONI GENERALI	5
Il centralino	5
Informatizzazione	5
Modalità di prenotazione e accettazione	6
Modalità di acquisizione referti	6
Modalità di pagamento	7
Orari e contatti.....	7
PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA MEDI:.....	7
Poliambulatorio	7
Visite specialistiche.....	7
Altre prestazioni.....	8
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E COSTI.....	8
Prenotazione.....	8
Accettazione	8
LA SICUREZZA	9
I DIRITTI DEL PAZIENTE	9
I DOVERI DEL PAZIENTE	10
DATI SOCIETARI	11



CHI SIAMO

Gentile Signora, Egregio Signore,

Abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi" concepita soprattutto come strumento per costruire e facilitare un dialogo collaborativo sempre più stretto e costante con gli Utenti e i loro accompagnatori, al fine di implementare i nostri servizi migliorandone la qualità, rendendoli sempre più efficienti, tempestivi e più vicini alle esigenze di quanti ne usufruiscono.

La centralità del paziente e l'umanizzazione delle cure rappresentano i nostri principi fondamentali e, per questo, Le chiediamo che il presente documento sia letto ed interpretato in chiave dinamica poiché soggetto a monitoraggi, revisioni ed implementazioni sia per l'evolversi delle situazioni sia per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento prefissati dalla proprietà della Diagnostica Medica Colombo S.R.L.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate al mese di Ottobre 2022.

L' Amministratore
Patrizia PALMIERI

MISSION E VISION

La DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. ha la missione di promuovere nel territorio di residenza la prevenzione e cura delle patologie mediche.

La DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. si distingue per la grande professionalità, la serietà e la capacità organizzativa che vede interagire strumentazione avanzata, costantemente rinnovata e adeguata ai progressi della medicina e della tecnologia medica, per **offrire ai Pazienti la massima accuratezza diagnostica**, con un personale medico e paramedico altamente specializzato.

I NOSTRI VALORI

Per noi la Salute è un Diritto di Tutti.

Contribuire al bene primario della vita, quale è appunto la salute, non è per noi solo un lavoro: è una missione. Per questo offriamo i nostri servizi fondandoli unicamente sull'imparzialità e sul principio etico dell'uguaglianza. Non privilegi per alcuni Clienti, ma solo cure specifiche, mirate alla totale soddisfazione di chi ci affida la sua salute. La passione per il Cliente e per il servizio alimenta la nostra missione.

Il **Paziente** è il nostro **punto di riferimento**: amiamo ascoltarlo, comprendere le sue esigenze, personalizzare il servizio e soddisfare le esigenze di ognuno.

La soddisfazione dell'Utente è il nostro obiettivo e per raggiungerlo garantiamo la continuità giornaliera dei servizi e ci avvaliamo di personale formato all'accoglienza del Paziente e atto a fornire tutte le informazioni necessarie.

QUALITÀ' E INNOVAZIONE

La DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. è un poliambulatorio attrezzato secondo tutti gli standard europei, dispone di un'equipe altamente qualificata e offre tutte le prestazioni sanitarie seguendo le ultime ricerche scientifiche nel campo medico.

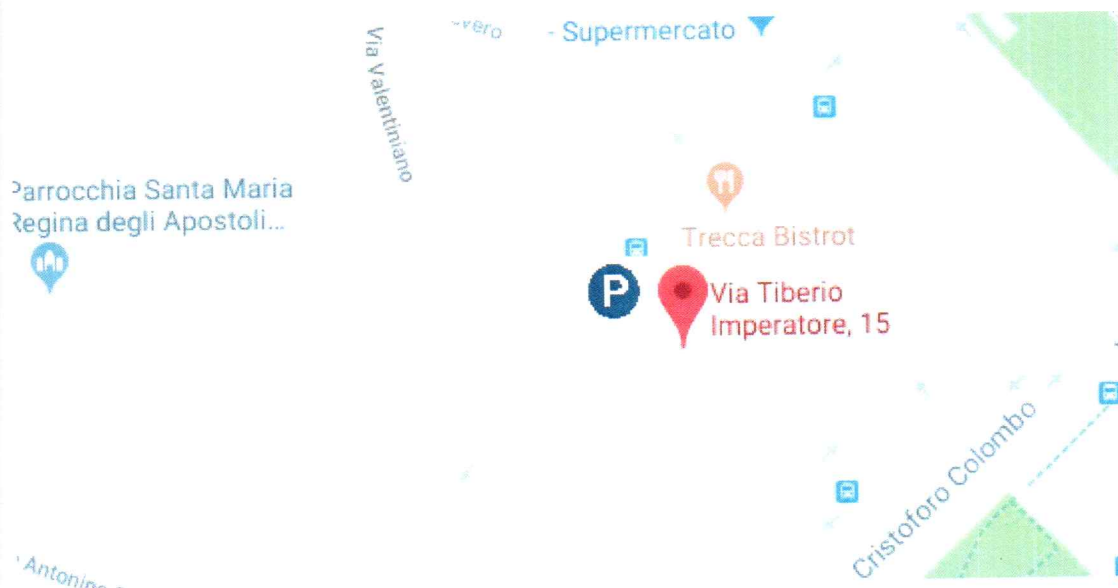
Monitorare il grado di soddisfazione e valutare la qualità percepita da parte dell'Utente, consente all'azienda di promuovere azioni di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate.

CROMOSANITÀ
L'innovazione nel Colore



Convinta dell'effetto terapeutico del colore sulla psiche umana, la DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. ha realizzato tutti gli ambienti interni secondo i criteri della **Cromosantità**, per fornire ai Pazienti il massimo comfort. Il **rapporto tra colore, salute e benessere è stato universalmente riconosciuto: un ambiente gradevole e più confortevole per i pazienti ha un potere terapeutico aggiuntivo favorendo ed accelerando la guarigione.**

LA NOSTRA SEDE



La DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. svolge la propria attività a Roma, in via Tiberio Imperatore n° 15, nel quartiere Cristoforo Colombo – EUR, con **parcheggio riservato e gratuito** a completa disposizione di tutti gli utenti. La struttura si avvale della H2O SRL per la pulizia e sanificazione delle aree aziendali.

Come Raggiungere Via Tiberio Imperatore con i mezzi pubblici:

766/769 fermata davanti allo studio - **715** capolinea in Via Tiberio Imperatore - **670** fermata Giustiniano/Galba, 300 mt. dallo studio – **30EX/130/714** fermata Colombo/Accademia Agiati - **Metro B Fermata San Paolo**.

INFORMAZIONI GENERALI

La Diagnostica Medica Colombo s.r.l. si avvale dello Studio Medico Colombo per la gestione del sistema informatico e delle operazioni relative alla prenotazione e accettazione dei pazienti.

Il centralino

La Diagnostica Medica Colombo S.R.L. fornisce sin dalla chiamata un servizio di qualità, in linea con le aspettative del Paziente in termini di qualità delle informazioni, efficacia delle risposte e velocità della presa in carico.

Informatizzazione

La Diagnostica Medica Colombo S.R.L. utilizza sistemi che gestiscono il percorso del Paziente, dalla prenotazione alla refertazione, integrando soluzioni per la conservazione di referti e documenti amministrativi.



Ogni misura utile adottata è volta alla tutela dei dati dei Pazienti, attuando severe procedure di sicurezza e investimenti su soluzioni software e tecnologie hardware d'avanguardia.

Obiettivo principale di quest'area è la digitalizzazione dell'intero processo. Dall'accettazione alla consultazione del referto, passando per interconnessione delle macchine e conservazione dei dati.

Modalità di prenotazione e accettazione

Tutti gli esami vengono eseguiti su richiesta: diretta, telefonica, sul sito ufficiale, sull'app e su appuntamento tramite il front-office composto da 2 receptionist che operano contemporaneamente per l'intera fascia oraria di apertura della struttura. I risultati di tutti gli esami vengono forniti su supporti di stampa, pellicola e/o CD.

Il Paziente viene accettato tramite il sistema informatico aziendale e gli vengono rilasciate ricevute di prenotazione e di accettazione a seconda della prestazione da eseguire.

All'atto della prenotazione il Paziente viene informato dalla AR (addetta alla reception) sugli orari, sulle tariffe, sulle preparazioni da effettuare prima dell'esecuzione dell'esame e sui tempi per il ritiro referti.

All'atto dell'accettazione la AR, verificato che il Paziente ha eseguito le istruzioni accetta il Paziente e successivamente lo indirizza verso il reparto di competenza. La Diagnostica Medica Colombo riserva ai pazienti che necessitano un esame o un qualsiasi tipo di prestazione urgente una tempistica di attesa ridotta, considerando le disponibilità organizzative e le eventuali attese tecniche.

Modalità di acquisizione referti

I referti possono essere:

1] Consultati Tramite APP – La Diagnostica Medica Colombo S.R.L. ha messo a disposizione la propria APP **RefertiColombo** (compatibile con iOS e Android) per poter scaricare i referti.

Per attivare il servizio è sufficiente richiedere le credenziali di accesso personali alla reception. Al primo accesso l'applicazione fornisce una breve guida su come utilizzare al meglio il servizio.

2] Consultati online – La Diagnostica Medica Colombo offre un servizio di visualizzazione dei referti gratuito ed attivo 24 ore su 24 che consente di accedere ai risultati dei propri esami di laboratorio e specialistici collegandosi al sito web www.colombolab.com nella sezione dedicata a questo servizio. Per attivare il servizio è sufficiente sottoscrivere il "Modulo di Consenso" e, contestualmente, verranno elaborate le credenziali di accesso personali ["codice" e password] che verranno comunicate all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Utente. Al primo accesso il sistema chiederà di modificare la propria password che dovrà essere costituita da almeno 8 [otto] caratteri alfanumerici non facilmente identificabili ed avrà una durata massima di 90 [novanta] giorni. Collegandosi da qualsiasi computer al sito web www.colombolab.com nella sezione "Referti on line" ed inserendo nell'apposita casella il "codice" e la "password" è possibile consultare rapidamente i propri referti di tutta la diagnostica effettuata presso La Diagnostica Medica Colombo.

Quando il medico firma il referto il sistema lo rende disponibile alla consultazione on line ed un servizio di avviso elettronico comunicherà al Paziente, all'indirizzo di posta elettronica comunicato nel Modulo di adesione, la disponibilità del referto. Pur avendo aderito al servizio di consultazione referti on line il Paziente, può in qualsiasi momento revocare tale consenso.

3] Ritirati presso La Diagnostica Medica Colombo alla data indicata sulla ricevuta.

**Modalità di pagamento**

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.

Orari e contatti**Orari**

La diagnostica è aperta dal lunedì al sabato

Orario: 7.00 - 20.00 • sabato 7.00 – 13.00

Telefoni

Info/Appuntamenti: 06.541.682.6-06.541.136.5

Fax: 06.541.73.97

E-mail

Informazioni: info@colombolab.com

Appuntamenti: reception@colombolab.com

Pec: diagnosticamedica@pec.it

diamed@colombolab.com

Per ulteriori informazioni puoi consultare il nostro sito web: www.colombolab.com

PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA MEDI:**Poliambulatorio**

Nel nostro poliambulatorio sono presenti le seguenti branche:

- Dermatologia e medicina estetica
- Dietologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina interna
- Neurologia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Reumatologia
- Urologia
- Pediatria
- Medicina del lavoro

Visite specialistiche

Prenotazione 1/3 giorni

- Visita di Chirurgia Estetica
- Visita di Dermatologia e Medicina Estetica
- Visita di Dietologia
- Visita di Endocrinologia



- Visita di Gastroenterologia
- Visita di Ginecologia
- Visita di Medicina Interna
- Visita di Neurologia
- Visita di Otorinolaringoiatria
- Visita di Urologia
- Visita di Medicina del lavoro

Altre prestazioni

Prenotazione 1/3 giorni

Ritiro referto: entro 20 giorni (a seconda dell'esame)

- Asportazione di nevi e piccole malformazioni cutanee
- Audiometria in cabina silente
- Colposcopia
- Esofago-gastro-duodenoscopia con e senza biopsia (sedazione cosciente)
- Anorettosigmoidoscopia con o senza biopsia (sedazione cosciente)
- Cistoscopia
- Elettroencefalografia
- Elettromiografia
- Fillers
- Laser a diodi, laser NIR (epilazione, tatuaggi, foto ringiovanimento, macchie)
- Uroflussimetria

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E COSTI

Prenotazione

Gli esami strumentali e le visite specialistiche devono essere prenotati presso la struttura (dal lunedì al venerdì: dalle ore 07.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 07.00 alle ore 18.00), mediante telefonata al nostro centralino, visitando il nostro site tramite APP.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni per poter effettuare le prestazioni.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

Accettazione

Il Paziente deve recarsi al punto di accettazione presso l'ingresso principale munito dei seguenti documenti:

- richiesta medica
- tessera sanitaria
- documento d'identità
- eventuali esami precedenti

Le donne in stato di gravidanza hanno diritto di precedenza in fase di accettazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno. Al Paziente viene consegnata la ricevuta che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al Decreto Legislativo del 30/06/2003 n.196 e al Regolamento 796/2016, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma2, del dpr 445/2000). In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il Paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando ritiro esami e a consegnarla alla persona che verrà a



ritirare gli esiti insieme ad una copia del documento di riconoscimento in corso di validità, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza e riservatezza dei dati personali come richiesto dal Decreto Legislativo 196/03. Per le prestazioni eseguite in regime privatistico o in convenzione con enti privati, potrà essere necessaria una prescrizione del medico di base o di uno specialista. I referti relativi a minori e ai soggetti legalmente incapaci devono essere ritirati esclusivamente dai genitori e dai tutori legali.

LA SICUREZZA

La Diagnostica Medica Colombo dispone di un piano di emergenza, coordinato da diversi responsabili. Per emergenza si intende ogni evento che modifichi la condizione generale di sicurezza e che crei una situazione di grave pericolo per le persone e le cose presenti. L'emergenza può derivare da incendio, malore o infortunio, allagamento, guasti, inquinamento chimico o biologico, presenza di ordigni esplosivi, atti criminali o terroristici, ecc. Chiunque rilevi una situazione d'emergenza deve segnalarla immediatamente al personale dello Studio Medico Specialistico Colombo che provvederà, utilizzando un'apposita linea preferenziale, ad avvisare i responsabili che, a loro volta, valuteranno l'emergenza e impartiranno le disposizioni del caso. All'eventuale segnale di evacuazione: "Si avvertono i signori Clienti e tutto il personale dipendente che per motivi tecnici devono abbandonare l'edificio - i nostri dipendenti preposti sono a vostra disposizione per indicarvi i percorsi - è tassativamente vietato usare gli ascensori", i responsabili preposti alla sicurezza si assicurano che il personale e i visitatori siano evacuati dalla zona di loro competenza, con la massima tempestività evitando il panico. Essi verificheranno dell'avvenuta evacuazione ispezionando gli studi medici, i servizi, gli spogliatoi ed i locali impianti, indirizzeranno i Clienti verso le uscite di sicurezza. La Diagnostica Medica Colombo è dotata di personale per il primo soccorso.

I locali della struttura sono controllati da un sistema di videosorveglianza attivo 24 ore su 24 regolarmente autorizzato dal Dipartimento Provinciale del Comune di Roma.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

La Diagnostica Medica Colombo lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati rispettando i diritti fondamentali del Paziente.

Il Paziente ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali, nel rispetto della dignità umana e della propria sfera personale, accogliendo eventuali richieste del Paziente, inerenti ai valori e al proprio credo religioso.

I comportamenti degli operatori della Diagnostica Medica Colombo verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Il Paziente ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici ai quali deve essere sottoposto.

La Diagnostica Medica Colombo ha quindi adottato una politica d'informazione e di educazione, volta a coinvolgere il Paziente ed i suoi famigliari nelle decisioni riguardanti la sua salute.

Il Paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso.

La Diagnostica Medica Colombo rilascia al Paziente un modulo di "Consenso Informato", differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura. Il "Consenso Informato" va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento.



Il diritto all'informazione comprende anche il diritto del Paziente di conoscere il nome del medico a cui è stato affidato e di identificare identità, qualifica e ruolo del personale sanitario.

Nelle sedi della Diagnostica Medica Colombo ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento, applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa.

Il Paziente ha il diritto ad essere informato se la prestazione richiesta non è eseguibile presso la struttura, per cause di forza maggiore non imputabili allo Studio.

In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o e-mail dall'Ufficio competente. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.

La Diagnostica Medica Colombo rispetta il diritto del Paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento. Il Paziente ha il diritto, in conformità al Decreto Legislativo 196/2003 e al Regolamento 679/2016 alla massima riservatezza dei dati personali.

Il personale sanitario e il personale amministrativo della Diagnostica Medica Colombo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

La Diagnostica Medica Colombo vuole conoscere il livello di soddisfazione della propria Clientela al fine di migliorare costantemente le proprie prestazioni e ridurre il numero dei reclami. A tale proposito la Direzione ha predisposto dei moduli di "Soddisfazione del Cliente" da far compilare ai propri Utenti e disponibili presso la sala d'attesa. Periodicamente il Responsabile della Qualità effettua l'analisi e la valutazione dei moduli di "Soddisfazione del Cliente" per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

La Direzione si impegna ad evadere le risposte ai reclami tempestivamente e comunque entro 3 giorni lavorativi dalla data del reclamo presentato.

In caso di richiesta di rimborso, risarcimento o di ricorso, l'ufficio qualità, insieme all'alta direzione, provvederà a mettersi in contatto con il richiedente in modo da valutare il caso concreto e prendere i provvedimenti necessari.

La Diagnostica Medica Colombo, oltre a riconoscere e ad impegnarsi per l'abbattimento delle barriere linguistiche ha progettato i propri ambienti e i propri servizi eliminando ogni barriera architettonica, per proteggere e venire incontro alle esigenze di pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione.

I DOVERI DEL PAZIENTE

1. Comportamento responsabile

Il Paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario all'interno dello Studio Medico Specialistico Colombo.

2. Rispetto verso l'ambiente

Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature dello Studio Medico Specialistico Colombo.

3. Collaborazione con il personale medico, tecnico e amministrativo



Il Paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, tecnico e amministrativo dimostrando di averne fiducia al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il Paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

4. Informazione

Il Paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse. Il Paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi.

5. Rispetto degli orari

Il Paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con lo Studio Medico Specialistico Colombo, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

6. Divieto di fumo

Il Paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della Diagnostica Medica Colombo.

7. Divieto utilizzo telefoni cellulari

È vietato utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura.

8. Divieto di riprese fotografiche/cinematografiche

È vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno della Diagnostica Medica Colombo, se non dietro specifica richiesta alla Direzione del Centro.

9. Rispetto cartellonistica di sicurezza

Il Paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

10. Rispetto norme di sicurezza

Il Paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza: non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione; non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche; non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.

La DIAGNOSTICA MEDICA COLOMBO S.R.L. è dotata di personale per il primo soccorso.

DATI SOCIETARI

- Ragione sociale: Diagnostica Medica Colombo
- Sede Legale e operativa: Via Tiberio Imperatore n.15, 00145 Roma
- Partita Iva: 05211751002
- Trib: 163473/1997
- C.C.I.A.A. 864362
- Amministratore Delegato: Sig.ra Patrizia Palmieri
- Direttore Sanitario: Dott. Francesco D'Adamo
- Recapiti telefonici: Tel. 06.541.682.6
- Sito internet: www.colombolab.com

L'Amministratore Unico**Il Direttore Sanitario**