

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 1 di 16

# **Carta dei Servizi**

(in rispetto dei requisiti DCA 311/2014)

***Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.***

**Via Tiberio Imperatore, 19  
00145 Roma**

Tel. +39.06.596499

Fax +39.06.5417397

[www.colombolab.com](http://www.colombolab.com)

AGGIORNATA ALLA DATA DEL :07.09.2018

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 2 di 16

## **INDICE GUIDA ALLA CONSULTAZIONE DEI SERVIZI**

CHI SIAMO.....	4
MISSION E VISION.....	4
I NOSTRI VALORI.....	5
Per noi la Salute è un Diritto di Tutti.....	5
QUALITÀ E ACCREDITAMENTO.....	5
CROMOSANITÀ.....	5
L'innovazione nel Colore.....	5
LA NOSTRA SEDE.....	6
INFORMAZIONI GENERALI.....	6
Il centralino.....	6
Informatizzazione.....	7
Modalità di prenotazione e accettazione.....	7
Modalità di lettura referti.....	7
Modalità di pagamento.....	8
Orari e contatti.....	8
PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA MEDI:.....	9
Medicina di laboratorio (Direttore tecnico: Dott. Raffaele Rea) ..	9
Poliambulatorio.....	9
Diagnostica per immagini ( <i>Responsabile di branca: Dott. Angelo Mele</i> ).....	9
Radiologia Digitale Tradizionale.....	9
Tac Volumetrica Multistrato.....	9
Risonanza Magnetica Aperta.....	9
Ecografia digitale.....	10
Visite specialistiche.....	10
PREVENZIONE, MEDICINA DEL LAVORO E CHECK-UP.....	11
LE CONVENZIONI.....	11
SERVIZI DOMICILIARI.....	12
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E COSTI.....	12

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 3 di 16

Prenotazione.....	12
Accettazione.....	12
LA SICUREZZA.....	13
I DIRITTI DEL PAZIENTE.....	13
I DOVERI DEL PAZIENTE .....	15
DATI SOCIETARI.....	16

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 4 di 16

## 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 dello Studio Medico Specialistico Colombo.  
 Le informazioni qui contenute sono aggiornate al mese di febbraio 2018.

*Il Direttore Sanitario  
 Dott. Francesco D'Adamo*

## MISSION E VISION

Lo Studio Medico Specialistico Colombo, qualificato per l'offerta di **Servizi Sanitari** e per svolgere funzioni di **Poliambulatorio Specialistico**, è nato nel 1969 come laboratorio di analisi cliniche, studio di radiologia e fisioterapia.

La volontà di rappresentare per gli utenti un **centro sanitario di riferimento qualificato sul territorio** lo ha motivato al perfezionamento dei servizi offerti facendogli acquisire tutte le caratteristiche di qualità e di garanzia che contraddistinguono un'azienda specializzata nella diagnostica di prevenzione e di cura.

Costantemente in crescita, lo Studio Medico Specialistico Colombo si distingue per la grande professionalità, la serietà e la capacità organizzativa che vede interagire la strumentazione - avanzata, costantemente rinnovata e adeguata ai progressi della medicina e della tecnica, per **offrire ai Pazienti la massima accuratezza diagnostica** - con un **personale medico e paramedico altamente specializzato**: valori fondamentali nell'offerta di servizi sanitari che riguardano settori delicati come quelli della Medicina Preventiva, Curativa e Riabilitativa. Il nostro **Centro di riabilitazione ex art. 26 legge 833/78** eroga 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. Presso la nostra struttura vengono trattate in ambito sia domiciliare che ambulatoriale le patologie complesse di natura sia ortopedica che neurologica anche associata a disturbi del linguaggio e della deglutizione, oltre a disfunzioni di tipo urologico. La complessità della disabilità richiede la predisposizione da parte del medico specialista di un Progetto Riabilitativo Individuale realizzato da un team riabilitativo interprofessionale.

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 5 di 16

## 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.

### QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

Lo Studio Medico Specialistico Colombo è attrezzato secondo tutti gli standard europei, dispone di un'equipe altamente qualificata e offre tutti i servizi 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.

Tutte le branche specialistiche sono accreditate secondo i livelli di qualità ISO 9001:2015 - BV/CERTIFICATION N° 206013 del 20-07-2018.

La struttura ha, inoltre, approvato e reso operativi i criteri previsti all'interno del Decreto del Commissario ad Acta n°469/2017 riguardanti i requisiti minimi di accreditamento.

I processi, e le prestazioni, sono monitorati con indicatori di tipo clinico tra cui:

- Tempi di attesa per prenotazioni e accettazioni
- Accuratezza dei processi del Laboratorio di Analisi
- Valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti
- Valutazione delle "non conformità" e dei reclami con successive azioni correttive

### CROMOSANITÀ

#### L'innovazione nel Colore

Convinti dell'effetto terapeutico del colore sulla psiche umana, lo Studio Medico Specialistico Colombo ha realizzato la maggior parte degli ambienti interni secondo i criteri della **Cromosanità** 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.**

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 6 di 16

### LA NOSTRA SEDE



Lo Studio Medico Specialistico Colombo svolge la propria attività a Roma, in via Tiberio Imperatore n° 19, nel quartiere Cristoforo Colombo - EUR, in una struttura altamente funzionale di 1500 mq, sviluppata su tre livelli, con **parcheggio riservato e gratuito** a completa disposizione di tutti gli utenti.

La struttura si avvale della H2O SRL in merito alla sanificazione e sterilizzazione dell'intera area dello Studio medico e della IVS ITALIA per fornire al cliente un servizio di ristoro automatizzato di cibi e bevande presso la reception.

E' stato attivato un servizio di **HotSpot** con cui, previa registrazione, accedere, a titolo **gratuito** e senza alcun onere di costo di installazione, alla rete internet in modalità **Wi-Fi**.

#### **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

#### Il centralino

Lo Studio fornisce sin dalla chiamata un servizio di qualità, in linea con le aspettative del Paziente in termini di qualità delle informazioni, efficacia delle risposte, velocità della presa in carico, coinvolgimento degli specialisti in conference call.

Lo Studio si è dotato di una piattaforma tecnologica che consente chat, comunicazioni integrate, servizi di call center e di help desk personalizzato, centralino con funzioni di reperibilità continua h24.

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		<b>Pag : 7 di 16</b>

### **Informatizzazione**

Lo Studio Medico Specialistico Colombo 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. Nel rispetto del nuovo regolamento della privacy è stato nominato il Responsabile al trattamento dei dati personali (DPO) nella persona di Elio Colaluca.

### **Modalità di prenotazione e accettazione**

Tutti gli esami vengono eseguiti su richiesta: diretta, telefonica e su appuntamento tramite il front-office composto da 8 receptionist che operano contemporaneamente per l'intera fascia oraria di apertura della struttura. I criteri di eleggibilità delle prenotazioni, nel rispetto del DPCM 16.04.2002 e del DCA 110/2017 della Regione Lazio, si rifanno alla priorità del paziente che per primo, tramite i canali promossi dallo Studio, ne fa espressa richiesta unita alla sua preferenza e/o disponibilità.

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 (SIA) 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 convenzionate e non, 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. Lo SMC 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 lettura referti**

I referti possono essere:

**1] Consultati Tramite APP** - Lo Studio Medico Specialistico Colombo ha messo a disposizione la propria APP **iRefertiColombo** (compatibile con iOS e Android) per poter scaricare i referti. Per attivare il servizio è sufficiente richiedere le credenziali di accesso personali alla reception che verranno comunicate all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'Utente. Al primo accesso l'applicazione fornisce una breve guida su come utilizzare al meglio il servizio.

**2] Consultati online** - lo Studio Medico Specialistico 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](http://www.colombolab.com) nella sezione

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		<b>Pag : 8 di 16</b>

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](http://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 lo Studio Medico Specialistico 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, in relazione ai singoli esami clinici cui si sottoporrà di volta in volta, potrà manifestare una volontà contraria al servizio di pubblicazione. (momentaneamente sospeso per motivi tecnici, in fase di aggiornamento).

**3] Ritirati presso lo Studio Medico Specialistico Colombo** alla data indicata sulla ricevuta.

### **Modalità di pagamento**

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.

### **Orari e contatti**

#### **Orari**

Il centro è aperto dal lunedì al sabato  
Orario: 7.00 - 20.00 • sabato 7.00 - 18.00

#### **Orario prelievi**

Da lunedì al venerdì dalle ore 7:00 - 13.00  
Il sabato dalle ore 7:00 - 13.00  
Per le urgenze fino alle 15.00 escluso il sabato 11.00  
Per prelievi c/o servizi esterni collegati:  
Da lunedì al venerdì dalle ore 8.30-9.30

#### **Telefoni**

Info/Appuntamenti: 06.596.499  
Fisioterapia: 06.59.649.949/38  
Fax: 06.541.73.97

#### **E-mail**

Informazioni: [info@colombolab.com](mailto:info@colombolab.com)  
Appuntamenti: [reception@colombolab.com](mailto:reception@colombolab.com)  
Fisioterapia: [fisioterapia@colombolab.com](mailto:fisioterapia@colombolab.com)

#### **Web**

Per ulteriori informazioni puoi consultare il nostro sito web:  
[www.colombolab.com](http://www.colombolab.com)



<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 9 di 16

**PRESTAZIONI E TEMPI DI ATTESA MEDI:**

**Medicina di laboratorio (Direttore tecnico: Dott. Raffaele Rea)**

- **Allergologia:** 4 giorni
- **Analisi chimico-cliniche:** 1 giorno
- **Intolleranze alimentari:** 12 giorni
- **Citologia e istologia:** 10 giorni
- **Coagulazione:** in giornata
- **Ematologia:** in giornata
- **Immunologia:** in giornata
- **Microbiologia:** 3 giorni
- **Parassitologia:** 1 giorno
- **Oncologia:** in giornata
- **Ormonologia:** in giornata
- **Screening:** 1 giorno

Per particolari esami specialistici il nostro Studio Medico si avvale di collaborazioni esterne quali: Genoma Srl, Synlab, Sermolab e Bios. In tali casi i giorni di consegna del referto potrebbero subire delle variazioni a seconda degli esami.

Tempo medio di risposta per esami urgenti: in giornata

La data per il ritiro referti viene annotata sul foglio di ritiro.

**Poliambulatorio**

**Diagnostica per immagini (Responsabile di branca: Dott. Angelo Mele)**

**Radiologia Digitale Tradizionale**

- **Esami Contrastografici**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: entro 3 giorni
- **Radiologia Odontoiatrica**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: entro 3 giorni

**Tac Volumetrica Multistrato**

Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: entro 3 giorni

**Risonanza Magnetica Aperta**

(su richiesta è possibile eseguire esami in sedazione cosciente, sotto controllo di personale medico)

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 10 di 16

Prenotazione: max. 30 giorni

Ritiro Referto: entro 3 giorni

### **Ecografia digitale**

- **Cardiologica - Angiologica**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita
- **Endocrinologica**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita
- **Ginecologica - Ostetrica e prenatale**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita
- **Urologica**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita
- **Internistica**  
Prenotazione: 1/3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita
- **Superficiale-ortopedica**  
Prenotazione: 1/ 3 giorni  
Ritiro Referto: a conclusione della visita

### **Visite specialistiche**

- **Allergologia - Pneumologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Angiologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Cardiologia (Responsabile di Branca: Dott. Fabrizio Andrea Delfino)**  
Prenotazione: 1/7 giorni
- **Dermatologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Fisiatria**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Ginecologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Medicina dello Sport**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Oculistica**  
Prenotazione: 1/3 giorni

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 11 di 16

- **Ortopedia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Otorinolaringoiatria**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Neurologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Urologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Ematologia**  
Prenotazione: 1/3 giorni
- **Fisioterapia (Responsabile di Branca: Dott.ssa Laura Spigarelli)**  
Prenotazione: 1/5 giorni
- **Fisioterapia EX26 (Responsabile di Branca: Dott.ssa Laura Spigarelli)**  
Prenotazione: 1/5 giorni

#### **PREVENZIONE, MEDICINA DEL LAVORO E CHECK-UP**

Lo studio Medico Specialistico Colombo, fornisce servizi di medicina del lavoro (D.Lgs. 81/08 e s.m.i.), promozione della salute, presidio e assistenza sanitaria nelle sedi di aziende ed enti.

Il Check-Up Colombo è un percorso clinico-diagnostico mirato all'individuazione di fattori di rischio e patologie, riservato a coloro che vogliono controllare il proprio stato di salute. Lo Studio Medico Specialistico Colombo è in grado di effettuare nell'arco di poche ore check-up aziendali e check-up personalizzati, attentamente organizzati e seguiti costantemente da hostess dedicate al servizio. La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o via mail tramite indirizzo dedicato. Il check-up si conclude con una visita medica, consegna dei referti cartacei e una relazione finale. Inoltre, tutti i referti possono essere visualizzati anche via web.

#### **LE CONVENZIONI**

Lo Studio Medico Specialistico Colombo è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), attualmente autorizzato e accreditato con la Regione Lazio con D.C.A. U00023 del 2013 e modificato con D.C.A. U00246 del 2014.

Sono in regime di accreditamento, presentando la richiesta medica (impegnativa), le branche di:

- Analisi cliniche
- Radiologia convenzionale
- Risonanza magnetica
- Fisioterapia
- Cardiologia

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 12 di 16

- Pneumologia

Lo Studio è anche convenzionato con le principali Aziende, Enti, Assicurazioni e Fondi Integrativi presenti sul territorio.

### **SERVIZI DOMICILIARI**

A seconda delle esigenze si effettuano a domicilio le seguenti prestazioni:

- Prelievi di sangue
- Radiologia
- Fisioterapia
- Consulenza specialistica

### **ACCESSO ALLE PRESTAZIONI E COSTI**

#### **Prenotazione**

Gli esami strumentali di diagnostica per immagini 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 o visitando il nostro sito.

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 (obbligatoriamente su ricettario regionale in corso di validità)
- tessera sanitaria
- documento d'identità
- eventuali esami precedenti

Le donne in stato di gravidanza hanno diritto di precedenza in fase di accettazione.

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione. Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno. Le prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sono soggette alle stesse tariffe delle strutture pubbliche.

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, 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

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		<b>Pag : 13 di 16</b>

tutela della segretezza e riservatezza dei dati personali come richiesto dal Decreto Legislativo 196/03.

Il test HIV deve essere ritirato solo ed esclusivamente dall'interessato.  
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**

Lo Studio Medico Specialistico 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 (scale esterne, NON USARE ASCENSORI). Lo Studio Medico Specialistico Colombo è dotato 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**

Lo Studio Medico Specialistico 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 dello Studio Medico Specialistico Colombo verso gli utenti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

<b>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</b>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		<b>Pag : 14 di 16</b>

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.

Lo Studio Medico Specialistico 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.

Lo Studio Medico Specialistico 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 dello Studio Medico Specialistico 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.

Lo Studio Medico Specialistico 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 dello Studio Medico Specialistico Colombo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 15 di 16

Lo Studio Medico Specialistico 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.

Lo Studio Medico Specialistico 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 dello Studio Medico Specialistico Colombo.

<i>Studio Medico Specialistico Colombo S.r.l.</i>	<b>Carta dei Servizi</b>	<b>PO 10-2A7</b>
	<b>Informativa ad uso degli Utenti ed Operatori</b>	<b>Rev.6</b>
		Pag : 16 di 16

**7. Divieto utilizzo telefoni cellulari**

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

**8. Divieto di riprese fotografiche/cinematografiche**

E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno dello Studio Medico Specialistico 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.

**DATI SOCIETARI**

- Ragione sociale: Studio Medico Specialistico Colombo
- Sede Legale e operativa: Via Tiberio Imperatore n.19, 00145 Roma
- Partita Iva: 00981461007
- Codice fiscale: 01279940587
- Amministratore Delegato: Sig. Guido Bernasconi
- Direttore Sanitario: dott. Francesco D'Adamo
- Recapiti telefonici: Tel. 06.59.64.99
- Sito internet: [www.colombolab.com](http://www.colombolab.com); e-mail: [info@colombolab.com](mailto:info@colombolab.com)