

**Accesso ai servizi informazioni**

Centralino tutti i giorni
dalle ore 7.30 alle ore 20.30 telefono 06/362081 r.a.

Orario ricoveri e dimissioni

dalle 7.30 alle 19.30

Ricevimento tutti i giorni dalle 7.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 19.30 - telefono 06/36208523 - 524 - 539
fax 06/362085511 - e-mail: ricoveri@clinicaarsmedica.it

Studi medici tutti i giorni dalle ore 8.30 alle ore 20.00
telefono 06/36208923 - 924 fax 06/36208507
e-mail: studimedici@clinicaarsmedica.it
orario visite: 8.30 - 19.30

Parcheggio

convenzionato di fronte alla casa di cura.

Convenzioni

Ars Medica è direttamente convenzionata con le più importanti Compagnie di Assicurazione e con Fondi di Assistenza Sanitaria integrativa.

Per informazioni e prenotazioni

Via Cesare Ferrero Di Cambiano, 29

00191 Roma

T. 06.362081

M. 334.7266674 (diretto per assistenza domiciliare)

www.arsmedicacasadicura.it

domiciliare@clinicaarsmedica.it

**Comfort**

Le camere di degenza sono tutte singole, con bagno, aria condizionata, TV/ SAT, telefono, internet, letto per accompagnatore e cassaforte. I degenti possono usufruire dei seguenti servizi:

Bar - servizio in camera tutti i giorni dalle 08.00 alle 19.00

Parcheggio - convenzionato nel garage antistante la Casa di Cura.

Giornali - a richiesta Vi sarà offerto il quotidiano di Vostro gradimento.

Servizi - a richiesta sono disponibili: lavanderia, parrucchiere, barbiere, servizio postale e fax.

Ambulanza: servizio ambulanza a richiesta.

Assistenza religiosa su richiesta dei degenti.

Cappella al secondo piano.

I degenti possono scegliere il pasto preferito, nell'ambito di tre opzioni menù, salvo particolari prescrizioni dietetiche. Per i Signori accompagnatori al piano terreno è disponibile il servizio ristorante alla carta per prenotazione; è consentito intrattenersi nelle camere di degenza oltre le ore 21.00 solo a coloro che pernottano nella Casa di Cura. È possibile richiedere preventivi di spesa.

**Reparti di degenza e day hospital****Specializzazioni:**

Chirurgia generale
Chirurgia pediatrica
Chirurgia plastica ricostruttiva
Chirurgia toracica
Chirurgia vascolare
Ginecologia
Microchirurgia
Neurochirurgia
Oculistica
Ortopedia generale e pediatrica
Otorinolaringoiatria
Traumatologia
Urologia
Medicina interna
Angiologia
Cardiologia
Dermatologia
Epatologia
Nefrologia con emodialisi
Neurologia funzionale e strumentale
Oncologia
Pneumologia
Terapia del dolore

**Studi medici**

Allergologia
Angiologia
Cardiologia
Chirurgia generale
Chirurgia pediatrica
Chirurgia oncologica
Chirurgia toracica
Chirurgia plastica ricostruttiva
Chirurgia vertebrale
Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Endocrinologia
Epatologia
Gastroenterologia
Ginecologia
Nefrologia
Medicina interna
Neurochirurgia
Neurologia
Neuropsichiatria
Oculistica
Oncologia
Ortopedia
Ortopedia
Pediatrica
Otorinolaringoiatria
Pediatria
Proctologia
Reumatologia
Traumatologia
Urologia

Carta dei Servizi**Degenza, chirurgia e terapia intensiva**



La presente Carta dei Servizi è uno strumento che Ars Medica offre ai propri degenti per informarli dei servizi offerti per dichiarare e definire gli impegni presi al fine di assicurare e migliorare la qualità dei servizi. Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i degenti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti da Ars Medica. Qualora il degente ritenga che Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti può tutelare i propri diritti presentando un reclamo seguendo le modalità descritte nel punto: “Garanzia e tutela dei diritti dei pazienti”. Ars Medica ha adottato un codice etico che definisce il sistema di norme etiche e sociali - diritti, doveri, responsabilità - che l'Azienda, i medici e tutto il personale si impegna a rispettare.



Reparti di rianimazione o terapia intensiva

L'Ars Medica dispone di un reparto di rianimazione e terapia intensiva idoneo a fronteggiare qualsiasi emergenza medica, cardiologica e chirurgica.

Reparto operatorio

6 sale operatorie di cui una sala urologia 1 sala gessi.



Assistenza domiciliare

L'Ars Medica garantisce una tempestiva assistenza domiciliare medico-infermieristica con personale altamente specializzato per prestazioni sia programmabili che urgenti. Numero diretto 334.7266674 dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

La qualità Ars Medica



Accoglienza e informazioni al degente

Ogni paziente troverà in camera la brochure informativa della Casa di Cura. Il personale è a disposizione per illustrare l'uso di tutti gli impianti della camera. L'addetto al ricevimento consegna al degente la presente Carta dei Servizi. Il personale del ricevimento segnala il nome della persona quale guida al servizio. La guida ha il compito specifico di ascoltare e accogliere le esigenze dei degenti e di informarli per il migliore utilizzo dei servizi offerti. Per ulteriori informazioni e chiarimenti di carattere sanitario il degente e i famigliari possono rivolgersi al personale infermieristico o direttamente al medico curante. Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo.



Tempestività e puntualità nelle prestazioni

I tempi di attesa nelle prenotazioni per il ricovero ordinario sono al massimo di 48 ore. È possibile concordare la preospedalizzazione. Il tempo massimo che intercorre tra l'arrivo del paziente presso l'Ars Medica e il trasferimento nella stanza assegnata è di 30 minuti. Le dimissioni dovranno avvenire entro le ore 9.00. Le emergenze sanitarie ricevono l'assistenza di base immediatamente e l'assistenza rianimatoria avanzata entro massimo 2,30 minuti. In terapia intensiva l'assistenza rianimatoria avanzata è immediata. Per gli interventi chirurgici urgenti, il tempo massimo che intercorre dalla prescrizione all'inizio dell'intervento in sala operatoria è di 120 minuti. I degenti in dimissione che necessitano di terapie eseguite in assistenza medica, indagini diagnostiche, visite specialistiche successive a completamento del ciclo assistenziale, ricevono comunicazione della data e dell'ora in cui presentarsi senza necessità di ulteriori prenotazioni. I controlli medici successivi sono concordati dal paziente direttamente con il medico curante.



Personalizzazione e umanizzazione

I degenti sono assistiti dal personale di reparto negli spostamenti verso le zone di attesa per le indagini diagnostiche. Gli accertamenti strumentali e gli esami di laboratorio pre-operatori vengono eseguiti quando possibile, in un solo accesso per creare meno disagi possibili al cliente. Esistono percorsi preferenziali per visite ed esami pre-operatori, vi si accede su indicazione specifica del medico. Il medico anestesista, che eseguirà la prestazione in sala operatoria, effettua una visita specialistica ed informa il degente sul piano di condotta da tenere prima dell'intervento chirurgico. Viene consentito ai familiari di assistere il degente nelle 24 ore. Ogni operatore si presenta ai degenti con cortesia e disponibilità, su richiesta dà spiegazioni sulla propria funzione e in cosa può assistere.



Informazioni sanitarie al paziente

Il degente viene informato correttamente e in modo adeguato dal medico curante sulla diagnosi, sulle prognosi, sulle opzioni terapeutiche, sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate e in genere sulle condizioni cliniche. L'informazione viene data durante colloqui riservati. I pazienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici e terapeutici, prima dell'esecuzione di interventi chirurgici che comportano rischi sia inerenti l'anestesia che operativi, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso. Dopo l'informazione il medico richiede il consenso scritto del paziente al trattamento, salvo nei casi eccezionali di particolar urgenza. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere, comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite

e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano. Ai pazienti in dimissione viene consegnata una relazione clinica redatta in maniera chiara e comprensibile dal medico curante che ha operato nella Casa di Cura. All'atto della consegna, se necessario, il medico integra verbalmente quanto scritto. Su richiesta del degente, viene rilasciata copia della cartella clinica con un tempo massimo di 7 giorni dalla richiesta. Per successive necessità i pazienti possono usufruire dell'assistenza domiciliare.



Garanzia e tutela dei diritti dei pazienti

I degenti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica;
- per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale.

Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni. I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente. I clienti che inoltrano reclamo scritto firmato, ricevono risposta entro massimo 7 giorni. L'ufficio relazioni clienti è disponibile nei giorni feriali dalle ore 10 alle ore 17.

A tutti i clienti che richiedono il ricovero viene consegnato insieme alla Carta dei Servizi un questionario sul quale il degente può esprimere, in forma sintetica e semplificata, le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione relativamente ai servizi fruiti durante la permanenza in Ars Medica.



Accesso ai servizi

La Casa di Cura Ars Medica è situata in Via Cesare Ferrero di Cambiano, 29 - Corso di Francia

Per informazioni

Il numero del centralino Ars Medica è T. 06.362081
 Il numero telefonico del Centro Dialisi 1 è T. 06.36208510,
 del Centro Dialisi 2 è T. 06.36208570
 Il numero di fax è T. 06.36208511
 L'indirizzo mail è dialisi@clinicaarsmedica.it

Tutti per i pazienti

Il servizio di Emodialisi garantisce che le prestazioni dialitiche vengano effettuate dal lunedì al sabato, diciotto ore al giorno, in tre turni giornalieri.

L'orario dei turni è il seguente:

1° turno: 6,00 - 10,00

2° turno: 11,30 - 15,30

3° turno: 17,00 - 21,00

Trasporti

Ars Medica mette a disposizione dei pazienti un servizio di trasporto a pagamento agevolato, con parziale rimborso della ASL di appartenenza, per consentire l'accesso a quei pazienti che non possono raggiungere il Centro Dialisi con mezzi propri.

Servizio taxi, mezzi pubblici, parcheggio. Di fronte alla clinica vi sono posti macchina riservati ai pazienti.

Per informazioni e prenotazioni

Via Cesare Ferrero Di Cambiano, 29

00191 Roma

T. 06.362081

M. 334.7266674 (diretto per assistenza domiciliare)

www.arsmedicacasadicura.it

domiciliare@clinicaarsmedica.it



Descrizione dei servizi

L'Ars Medica dispone di due Centri Dialisi accreditati con il S.S.N. per complessivi 36 posti letto. Il Servizio di Emodialisi garantisce l'esecuzione delle seguenti metodiche dialitiche:

Acetato dialisi

Bicarbonato dialisi

Emodiafiltrazione

Emodiafiltrazione on-line

Emofiltrazione

Emodiafiltrazione mixed

Ultrafiltrazione isolata

La depurazione dell'acqua è garantita dalla Bi-osmosi. Le attrezzature in uso sono di ultima generazione e seguono standard internazionali. La terapia medica segue le linee guida fissate dalla Società Italiana di Nefrologia e dalle Associazioni Internazionali più prestigiose. Il personale medico mette a disposizione del cliente diete personalizzate per i pazienti in dialisi.

Sono previsti mensilmente prelievi ematici di routine; ogni tre mesi si eseguono ulteriori esami di approfondimento della situazione clinica del paziente. La Casa di Cura è attrezzata per l'attività chirurgica riguardante i pazienti con insufficienza renale cronica: il posizionamento di cateteri venosi centrali (femorali, giugulari, succlavi), il confezionamento di F.A.V. di ogni tipo e l'impianto di protesi.

Servizi attivi durante il trattamento di dialisi e per le emergenze:

Ambulatorio di nefrologia

Medicheria destinata alla visita clinica dei pazienti

Unità di degenza per tutte le patologie mediche

e chirurgiche

Reparto di Rianimazione

Terapia Intensiva e Unità Coronarica

Reparto operatorio

Laboratorio analisi

Servizi specialistici:

Angiografia (digitale e tradizionale), audiometria, artroscopia, eco doppler, cardiologia (ECG, ECG dinamico, Holter, prove da sforzo) ecocardiografia, ecografia, elettroencefalografia, elettromiografia, endoscopia (digestiva, respiratoria, urologica), fluorangiografia, foniatria, istologia, laparoscopia, Mineralometria Ossea Computerizzata (M.O.C.), prove di funzionalità respiratoria (spirometria), radiologia interventistica, Risonanza Magnetica (R.M.), Tomografia assiale Computerizzata (T.A.C.), Studi Medici dove si effettuano visite specialistiche su appuntamento per qualsiasi specializzazione medica e chirurgica.

Ars Medica è convenzionata con il S.S.N. per le analisi chimico-cliniche e radioimmunologiche, la Medicina Nucleare e la Radiologia. Ars Medica è direttamente convenzionata con le più importanti Compagnie di Assicurazione.

**Carta dei Servizi
Emodialisi**



La presente Carta dei Servizi è uno strumento che l'Ars Medica offre ai propri pazienti dei Centri Dialisi per informarli dei servizi offerti e per definire gli impegni presi al fine di assicurare e migliorare la qualità dei servizi. Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i pazienti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti dall'Ars Medica. Qualora il paziente ritenga che l'Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti per tutelare i propri diritti presentando un reclamo.

La qualità Ars Medica



Accoglienza e informazioni al degente

Il Capo Sala assicura che a tutti i pazienti sia stata consegnata la presente Carta dei Servizi. I pazienti che ne necessitano possono avvalersi su richiesta del servizio mobilità dell'Ars Medica. Tutto il personale dei Centri di Emodialisi è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei pazienti ai fini della corretta informazione e orientamento nell'utilizzo del servizio fornito. Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo. I pazienti nuovi al trattamento di dialisi e i pazienti provenienti da altri Centri Dialisi accedono ai Centri Dialisi Ars Medica mediante prenotazione telefonica chiamando il numero 06/362081 - 06/36208510 - 06/36208570.



Tempestività e puntualità nelle prestazioni

I posti dialisi sono disposti in modo da assicurare un costante controllo visivo da parte del personale sanitario in modo da rispondere tempestivamente alle richieste dei pazienti. I medici effettuano servizio di reperibilità dalle ore 21.30 alle ore 6.30 del mattino successivo e nei giorni festivi. Il servizio permanente di rianimazione, terapia intensiva, unità coronarica, anestesia e le équipes operatorie, assicurano il pronto intervento cardiologico, chirurgico, neurologico e traumatologico. Le emergenze sanitarie ricevono l'assistenza di base immediatamente e l'assistenza rianimatoria avanzata entro massimo 3 minuti. In terapia intensiva l'assistenza rianimatoria avanzata è immediata. In caso d'emergenza durante la notte o nei giorni festivi telefonare presso la Casa di Cura che provvederà ad avvertire il medico reperibile. I markers sierologici HbsAg e HCV vengono controllati con frequenza non inferiori a tre mesi.



Personalizzazione e umanizzazione

Ogni operatore si presenta ai pazienti con cortesia e disponibilità spiegando le proprie funzioni, nel rispetto della loro riservatezza. Il personale medico e il personale infermieristico dei Centri Dialisi non partecipa alle altre attività dell'Ars Medica per dedicarsi esclusivamente ai pazienti in trattamento di dialisi. Ciascuno dei due Centri Dialisi è diretto da un medico specializzato in nefrologia, la cui presenza è garantita giornalmente. La presenza e l'assistenza del personale medico e infermieristico sono garantite durante tutta la seduta dialitica. Allo scopo, ciascun Centro Dialisi ha una dotazione di personale conforme alle norme vigenti. Qualora dovessero presentarsi problemi di carattere familiare o personale, il personale medico e infermieristico è disponibile per eventuali modifiche del programma assistenziale. Il Centro Dialisi dispone di una sala con due postazioni per il trattamento dei pazienti portatori di HbsAg. I pazienti portatori di anticorpi anti HCV sono dializzati su apparecchiature dedicate al loro trattamento e identificate ciascuna da simboli permanenti non rimovibili al lavaggio. I pazienti sono assistiti dal personale infermieristico negli spostamenti verso le zone di attesa per le indagini diagnostiche.



Informazioni sanitarie al paziente

Il Centro Dialisi assicura l'informazione sanitaria documentando l'assistenza del paziente mediante:

- La Cartella Clinica dei pazienti in trattamento di dialisi;
- La Scheda Dialisi dei pazienti in trattamento di dialisi;
- La Cartella Clinica Ambulatorio di nefrologia dedicata ai pazienti nuovi al trattamento di dialisi e ai pazienti provenienti da altri Centri di Dialisi.

Il paziente viene informato dal medico sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle opzioni terapeutiche, sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate e in genere sulle condizioni cliniche. L'informazione viene data durante colloqui riservati. I pazienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici e terapeutici, prima dell'esecuzione di interventi chirurgici, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso. Dopo l'informazione il medico richiede il consenso scritto del paziente al trattamento, salvo nei casi eccezionali di particolare urgenza. Qualora il paziente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano. Il paziente riceve chiare informazioni sul trapianto d'organo: il personale sanitario contatta direttamente il Centro Trapianti prescelto e segue il paziente nei controlli successivi. Vengono fornire informazioni sulle esenzioni alla partecipazione alla spesa sanitaria, sul riconoscimento di invalidità civile e sull'assegno di accompagnamento, sulla normativa inerente ai mezzi di trasporto e le eventuali agevolazioni, sulla normativa inerente il lavoro e la pensione, sulla possibilità di eseguire la dialisi, o altre cure, all'estero.



Garanzia e tutela dei diritti dei pazienti

I degenti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica;
- per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale.

Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni. I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente. I clienti che inoltrano reclamo scritto firmato ricevono risposta serina entro massimo 7 giorni. L'Ufficio Relazioni Clienti è disponibile nei giorni feriali dalle ore 10 alle ore 17. A tutti i pazienti viene consegnato insieme alla Carta dei Servizi un questionario sul quale il paziente può esprimere, in forma sintetica e semplificata, le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione relativamente ai servizi fruiti durante la permanenza in Ars Medica.



Comfort

Per assicurare il benessere dei pazienti, durante la seduta dialitica le condizioni ambientali vengono mantenute, a secondo della stagione, alla temperatura tra 20 e 26 °C e ad una percentuale di umidità compresa tra il 40 e il 60%. Ogni posto dialisi è dotato di letto o di poltrona bilancia, di un preparatore singolo automatico per dialisi, provvisto di dispositivi di controllo dell'ultrafiltrazione, dell'idoneità della soluzione dializzante. La pulizia dei locali, sale e monitors è garantita al termine di ogni turno di dialisi. Ogni posto dialisi è dotato di un monitor televisivo e di cuffia audio. I pazienti dispongono di spogliatoi distinti per uomini e donne e dotati di un armadio per ciascun paziente del turno destinato alla custodia degli indumenti e degli oggetti personali. Tutti i pazienti in attesa della seduta dialitica hanno a disposizione il posto a sedere. I pazienti possono ricevere telefonate dall'esterno.

**Accesso ai servizi**

L'ingresso del Poliambulatorio è in Via Cesare Ferrero di Cambiano, 35. Di fronte, parcheggio convenzionato per clienti.

Su prenotazione si eseguono:

- per il laboratorio analisi: prelievi di sangue a tempo (curve ormonali, curve glicemiche), prelievi a domicilio (prelievi ematici, tamponi prelievi per ricerca miceti), tamponi (vaginali, uretrali, oro-faringo-tonsillari, auricolari, nasali), Pap Test.
- per la diagnostica per immagini: scintigrafie, esami MOC, ecografie, radiografie, esami TAC, esami di risonanza magnetica e PET.

Accettazione

Da lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30, sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30

Ritiro referti

Da lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.30, sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.30

Assistenza domiciliare

L'Ars Medica garantisce una tempestiva assistenza domiciliare medico-infermieristica con personale altamente specializzato per prestazioni sia programmabili che urgenti. Numero diretto 334.7266674 dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Per informazioni e prenotazioni

Via Cesare Ferrero Di Cambiano, 29
00191 Roma
T. 06.362081
M. 334.7266674 (diretto per assistenza domiciliare)
www.arsmedicacasadicura.it
domiciliare@clinicaarsmedica.it

**Descrizione dei Servizi****Laboratorio Analisi**

Analisi ematochimiche e microbiologiche. I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.30. Per casi urgenti i prelievi si effettuano tutto il giorno fino alle ore 19.

Diagnostica per immagini

Radiologia digitale, mammografia, angiografia, TAC multislice, risonanza magnetica, ecocolordoppler, ecocardiografia, ecografia-doppler, scintigrafie generali e cardiache, PET, MOC, endoscopie, studio PFO.

Radioterapia

Acceleratore lineare (6-15 MeV) per il trattamento con elettroni e fotoni di neoplasie superficiali e profonde. Piani di cura tridimensionali per trattamenti conformazionali e di radiochirurgia stereotassica.

Ars Medica è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per i servizi di analisi ematochimiche, microbiologiche, esami scintigrafie, radiologia e dialisi. È a disposizione dei clienti l'elenco di tutti gli esami che vengono svolti nel poliambulatorio.



Negli studi medici sotto elencati si effettuano visite private o in convenzione con le assicurazioni per appuntamento.

**check up
chirurgia ambulatoriale
endoscopia****Studi medici**

Allergologia
Angiologia
Cardiologia
Chirurgia generale
Chirurgia pediatrica
Chirurgia oncologica
Chirurgia plastica ricostruttiva
Chirurgia toracica
Chirurgia vertebrale
Dermatologia
Diabetologia
Dietologia
Endocrinologia
Epatologia
Gastroenterologia
Ginecologia
Nefrologia
Medicina interna
Neurochirurgia
Neurologia
Neuropsichiatria
Oculistica
Oncologia
Ortopedia
Ortopedia pediatrica
Otorinolaringoiatria
Pediatria
Proctologia
Reumatologia
Traumatologia
Urologia

Carta dei Servizi**Reparti di diagnostica e studi medici**



La presente Carta di Servizi è lo strumento che Ars Medica offre ai propri clienti per informarli dei servizi offerti la qualità dei servizi. Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i clienti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti da Ars Medica. Qualora il cliente ritenga che Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti può tutelare i propri diritti presentando un reclamo. Il Codice Etico adottato il sistema di norme etiche e sociali - diritti, doveri, responsabilità - che l'Azienda e tutto il suo personale si impegna a rispettare.

La qualità Ars Medica



Accoglienza e informazioni al degente

Tutto il personale del servizio è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei clienti ai fini dell'informazione dell'orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti. I clienti ricevono comunicazione su modalità, giorno e ora del ritiro dei referti. L'accettazione fornisce le informazioni sulle eventuali preparazioni agli esami. Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo.



Tempestività e puntualità nelle prestazioni

Laboratorio Analisi

Il tempo massimo di attesa per l'esecuzione delle pratiche amministrative è di 10 minuti. Il tempo massimo di attesa per il prelievo è di 15 minuti. Per il ritiro dei referti, Ars Medica garantisce il rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione o all'accettazione. I clienti possono consultare l'elenco delle prestazioni offerte (disponibile presso l'accettazione) per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione dei singoli esami. Per il ritiro dei referti ci si può avvalere anche dell'invio online o della consegna a domicilio.

Diagnostica per immagini

Il tempo massimo di attesa per l'esecuzione delle pratiche amministrative è di 10 minuti. Ars Medica garantisce il rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione o dell'accettazione. I clienti possono consultare l'elenco delle prestazioni offerte (disponibile presso l'accettazione) per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione dei singoli esami. Il rispetto dei tempi viene monitorato mediante verifiche a campione. Le prestazioni urgenti, motivate dal medico richiedente e concordate col medico radiologo o nucleare, vengono eseguite nel più breve tempo possibile e comunque entro un giorno.



Personalizzazione e umanizzazione

Ogni operatore del servizio si rivolge ai clienti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy dei clienti. Inoltre per il rispetto della privacy:

- vengono segnalate e vigilate le distanze di cortesia;
- il ritiro dei referti è possibile da parte di terze persone a condizione che venga presentata apposita delega scritta.

In caso di ritardo o di disagi nella refertazione, oppure in caso di eventuale necessità di ripetizione del prelievo, i clienti vengono immediatamente avvisati telefonicamente.



Informazioni sanitarie al paziente

Il poliambulatorio consegna i referti compilati in maniera chiara e comprensibile. I clienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici, nei casi espressamente previsti dalla legge e comunque nei trattamenti invasivi o che comportino rischi sull'integrità fisica e sull'incolumità della persona, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso. Dopo l'informazione, il medico richiede il consenso scritto del cliente al trattamento diagnostico. Qualora il cliente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano.



Garanzia e tutela dei diritti dei clienti

I clienti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica
- per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale.

Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni. I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente. I clienti che inoltrano reclamo scritto e firmato ricevono risposta scritta entro 7 giorni.