

# **CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

**Rappresentante legale: Simona Costantini**

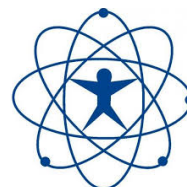
**Autorizzazione all'esercizio ambulatorio radiologico del Comune di Roma del 14 ottobre 2004**

**Autorizzazione all'esercizio presidio ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale della Regione Lazio n.D4468 del 29 ottobre 2004**

**Accreditamento per le prestazioni di risonanza magnetica: DGR n.237 del 25 febbraio 2005**

**Conferma dell'autorizzazione all'esercizio e rilascio dell'accREDITAMENTO istituzionale definitivo: DCA n.U00122 del 16 luglio 2012 e DCA n.U00212 del 9 novembre 2012**

# CARTA DEI SERVIZI



Edizione 1      Revisione      3      del      11.11.2021

## In collaborazione con

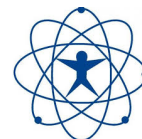
	<b>EcoPQM – Gruppo Ecosafety S.r.l.</b> Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l’Ambiente.
	Via di Tor Vergata, 434 - 00133 Roma RM Tel. 06 942 88 371 / 06 949 53 35 - Fax 06 947 92 248 www.gruppoecosafety.it

## Titolare del Documento

	<b>AXA MEDICA</b>
	Via PINDARO 28 00124 Roma Telefono: 0650910645 e-mail: Info@axamedica.it

Rev.	Motivazione	Data
0	Prima emissione	18.06.2005
1	Revsione	23.09.2009
2	Revisione	11.05.2018
3	Revisione	11.11.2021
4	Integrazione	14.06.2022

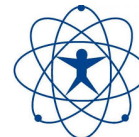
Firma Legale Rappresentante



## Sommario

<b>SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA</b> .....	<b>4</b>
1.1. LA MISSIONE .....	4
1.2. POLITICA DELLA QUALITÀ.....	5
1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
1.4. COME RAGGIUNGERCI .....	6
<b>SEZIONE SECONDA – DESCRIZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>6</b>
2.1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
2.3. PRESTAZIONI CONVENZIONATE .....	8
<b>SEZIONE TERZA – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI</b> .....	<b>8</b>
3.1. MODALITA’ D’EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
3.4. MODALITA’ DI PRENOTAZIONE .....	9
3.7. MODALITA’ DI PAGAMENTO.....	10
3.8. DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	10
3.9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY) .....	10
<b>SEZIONE QUARTA – STANDARD DI QUALITA’, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI</b> 10	
4.1. STANDARD DI QUALITÀ.....	10
4.2. IMPEGNI E PROGRAMMI DI ATTIVITÀ E QUALITÀ .....	10
4.3. SODDISFAZIONE DELL’UTENTE .....	11
4.4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....	11
4.5. RECLAMI .....	11
4.6. ORGANI DI TUTELA .....	12

# CARTA DEI SERVIZI



Ed.

1

Rev.

4

del

14.06.22

Nell'accogliervi, 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 accedere.

La invitiamo 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 **Centro** nei confronti dei Cittadini, per una migliore qualità dei servizi medico/sanitari.

Esponendo i principi che sono alla base dell'attività del **Centro**, 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 PRIMA – PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Axa Medica nasce nel 2004 come struttura operante nei settori della radiologia e della fisioterapia.

Ha da subito intrapreso un importante e deciso approfondimento delle proprie competenze nei campi della radiodiagnostica e della riabilitazione motoria investendo in apparecchiature di ultima generazione, sofisticate ed all'avanguardia. Di conseguenza si è adoperata nell'organizzare risorse umane competenti ed altamente professionali capaci di puntare sulla continua innovazione tecnologica e medico-scientifica.

Si tratta di un'azienda moderna e polifunzionale che si avvale di una dinamica équipe di medici radiologi, tecnici e fisioterapisti di grande affidabilità e competenza al fine di rispondere ai bisogni e soddisfare le sempre crescenti aspettative degli utenti, rispettando la dignità del cittadino-utente e per garantirgli standard organizzativi e qualitativi di livello elevato.

### 1.1. LA MISSIONE

Il **Centro**, 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. Promozione della crescita professionale e della 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. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Tali principi trovano applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri Pazienti.



## 1.2. POLITICA DELLA QUALITÀ

La missione di Axa Medica è quella di fornire un supporto territoriale ai cittadini attraverso lo svolgimento di attività di radiologia e riabilitazione motoria.

Gli strumenti attuativi della missione trovano la loro espressione nella Politica delle Qualità aziendale, che è ispirata alla soddisfazione dell'utente.

Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle attività di Axa Medica, viene conseguita attraverso:

- il rispetto di principi etici in tutte le attività;
- lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza
- l'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche e terapeutiche;
- periodiche rilevazioni della soddisfazione dell'utente, dei dipendenti e del personale operante all'interno dell'azienda.

La Direzione assume la responsabilità diretta della qualità dei servizi aziendali, verificando le attività svolte e controllando che gli indirizzi fissati siano correttamente interpretati ed applicati.

E' preciso impegno della Direzione diffondere all'interno dell'Azienda e a tutti i livelli i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo del miglioramento intrapreso.

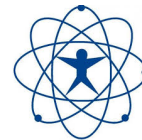
Axa Medica ha nominato un responsabile in materia di formazione del personale

## 1.3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **imparzialità ed uguaglianza** – i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche;
- **rispetto della dignità** – i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona; particolare attenzione viene prestata nei confronti di categorie di utenti in condizioni di fragilità sociale e/o psico-fisica;
- **continuità** – i servizi sono erogati in modo regolare e continuativo e senza interruzioni, fatte salve cause di forza maggiore;
- **diritto di scelta** – l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio;
- **partecipazione** – l'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e ha diritto di esprimere la propria opinione nei riguardi del servizio ricevuto, può formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite;
- **assistenza** – all'utente è garantito il diritto di ricevere l'assistenza del personale e di ottenere le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi. E' comunque presente una segnaletica, leggibile a distanza e di facile comprensione, che permette di individuare facilmente la sede dell'erogazione della prestazione;
- **efficienza ed efficacia** – Axa Medica è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

# CARTA DEI SERVIZI



Ed. 1 Rev. 4 del 14.06.22

## 1.4. COME RAGGIUNGERCI



Il centro si trova in Via Pindaro 28/N 00124 Roma

### Come contattarci:

Telefono 0650910645

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

Mail: [Info@axamedica.it](mailto:Info@axamedica.it)

## SEZIONE SECONDA – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### 2.1. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabili. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta.

La responsabilità del **Centro** è del Direttore Sanitario ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

Il **Centro** ha come obiettivo principale la completa soddisfazione dei propri Utenti.

E' per tale motivo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene raggiunto:

- ✓ Ottimizzando i rapporti organizzativi
- ✓ Aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.

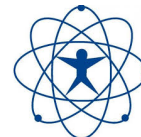
I dati che fanno della nostra Organizzazione un'entità ben distinta e qualificata nella zona sud di Roma sono:

- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica
- Personale altamente qualificato.

Alla luce di ciò, l'obiettivo fondamentale che il **Centro** si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente coerentemente alla politica aziendale per la qualità.

L'operato del centro e dei suoi collaboratori si ispira a criteri di trasparenza, correttezza, deontologia professionale. In tale ottica la Società ha adottato e diffuso a tutti i propri collaboratori il Codice Etico. Si è, inoltre, dotata di un Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001.

# CARTA DEI SERVIZI



Ed.

1

Rev.

4

del

14.06.22

Il principio di autorizzazione, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica e organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

**Il Rappresentante Legale** è la Dott.ssa Simona Constantini

**Il Direttore Sanitario e direttore Tecnico di riabilitazione motoria** è il Dott. Paolo Sorani ha conseguito la Laurea in Medicina e Chirurgia presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" poi specializzato in medicina fisica e riabilitazione.

**Il Direttore Tecnico** del centro è il Dott. Mario Cavacece:

- ha conseguito il Diploma di Laurea con lode in Medicina e Chirurgia presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza"
- ha conseguito la specializzazione in Radiodiagnostica

## 2.2. SERVIZI OFFERTI

Axa Medica esegue esami diagnostici con l'utilizzo delle seguenti metodologie:

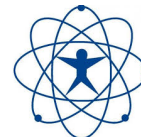
- Ecografia
- Risonanza Magnetica Nucleare – in convenzione col SSN
- Tomografia Assiale Computerizzata
- Densitometria ossea (MOC)
- Radiologia Tradizionale
- Ortopanoramica digitale
- Mammografia

Gli esami possono essere eseguiti anche con l'utilizzo di mezzi di contrasto. In questo caso l'utente è informato in relazione ai rischi dell'esame e invitato a firmare, dal medico specialista e prima dell'esecuzione, il consenso informato.

Axa Medica esegue trattamenti di riabilitazione con l'utilizzo delle seguenti metodologie:

- Terapia fisica
- TENS
- Ionoforesi
- Infrarossi
- Diadinamic
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Chinesi
- Laserterapia
- Massoterapia semplice e connettivale
- Linfodrenaggio
- Ginnastica posturale
- Rieducazione motoria e neuromotoria
- Tecarterapia
- Onde d'urto
- Ipertermia
- Idrokinesiterapia

# CARTA DEI SERVIZI



Ed. 1 Rev. 4 del 14.06.22

- Elettroterapia
- Kinesio taping
- VISS

## 2.3. PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni convenzionate con il SSN eseguite presso Axa Medica sono quelle di Risonanza Magnetica.

Presso l'accettazione, a disposizione degli utenti e liberamente consultabile, è disponibile il tariffario relativo ad ogni prestazione fornita. Le prestazioni sono erogate fino al raggiungimento del tetto finanziario stabilito dalla normativa in vigore.

Per le prestazioni eseguite in convenzione col SSN il Decreto Legislativo del 28 aprile 1998 n.124 - art.3 comma 15 dispone che:

- il paziente che rinuncia o non porta a termine l'esame è tenuto a pagare per intero l'importo del ticket sanitario;
- il paziente è tenuto al pagamento dell'importo del ticket sanitario e non ha diritto al rimborso se rinuncia alla prestazione senza darne comunicazione con preavviso di almeno 48 ore;
- l'utente ha diritto all'immediato rimborso del ticket sanitario qualora la prestazione non è resa per responsabilità dell'azienda anche se rinuncia al nuovo appuntamento.

## SEZIONE TERZA – DESCRIZIONE DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

### 3.1. MODALITA' D'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Axa Medica garantisce agli utenti sia prestazioni in regime di accreditamento con il SSN, sulla base e nei limiti degli accordi contrattuali stipulati con l'ASL RM D, sia prestazioni non in accreditamento col SSN.

Axa Medica garantisce la continuità assistenziale con la programmazione di due turni di servizio nei giorni feriali: dalle h.8:00 alle 14.00 e dalle 14:00 alle 20:00 dal lunedì al sabato.

### 3.2. ACCETTAZIONE – DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 679/2016, 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.

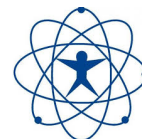
Per ottenere le prestazioni convenzionate richieste è necessario presentare la seguente documentazione:

- la richiesta del medico del SSN, su ricettario regionale, con specificata la prestazione da eseguire ed il motivo per il quale è stato prescritto l'esame (quesito clinico);
- la Tessera Sanitaria;
- il Codice Fiscale;
- l'eventuale documentazione da cui risultino particolari esenzioni.
- 

### 3.3. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.





### 3.4. MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Per accedere alle prestazioni di Radiologia è sufficiente presentare la richiesta, anche su ricettario personale, di un medico. Per le prestazioni eseguite in convenzione col SSN è necessaria la prescrizione del medico di medicina generale.

Per le prestazioni di fisioterapia è necessario presentare richiesta di un medico o prenotare una visita col medico fisiatra in modo da stabilire il piano riabilitativo.

Le prestazioni possono essere prenotate:

- **direttamente presso il Centro** - in questo caso, l'utente deve presentarsi all'Accettazione con la documentazione necessaria. Al momento della prenotazione l'utente, in funzione della tipologia dell'esame che dovrà essere eseguito, viene informato sulla necessità di eseguire opportune preparazioni propedeutiche all'esame stesso;
- **telefonicamente** - chiamando il numero 06 50910645, si può fissare il giorno per l'esecuzione della prestazione richiesta.

L'Accettazione informa compiutamente l'utente sia in relazione alla documentazione da presentare, sia in relazione ad eventuali preparazioni da eseguire;

- **via fax** - al numero 06 50934250 può essere fatta una richiesta di prenotazione. In questo caso l'Accettazione, una volta ricevuta la richiesta, ricontatta l'utente informandolo sulla prima data disponibile.

L'Accettazione informa compiutamente l'utente sia in relazione alla documentazione da presentare, sia in relazione ad eventuali preparazioni da eseguire;

- **via rete informatica** - attraverso l'indirizzo web [www.axamedica.it](http://www.axamedica.it) o all'indirizzo di posta elettronica [info@axamedica.it](mailto:info@axamedica.it) può essere fatta una richiesta di prenotazione. In questo caso l'Accettazione, una volta ricevuta la richiesta, ricontatta l'utente informandolo sulla prima data disponibile.

L'Accettazione informa compiutamente l'utente sia in relazione alla documentazione da presentare, sia in relazione ad eventuali preparazioni da eseguire.

Nel momento in cui l'utente si presenta per fruire della prestazione richiesta deve presentare la documentazione necessaria per l'espletamento dell'indagine, come su specificato.

### 3.5. ESECUZIONE ESAMI

La struttura effettua esami previo appuntamento.

### 3.6. CONSEGNA DEI REFERTI E DISPONIBILITÀ DEI RISULTATI

Per Radiologia 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. E' inoltre possibile ricevere i referti tramite email.

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:

- ecografie, mammografia Radiografie, MOC **il giorno stesso dell'esame**
- risonanza magnetica: **entro 14gg** dall'esame
- TAC -> **2-4 giorni dall'esame**

In particolari situazioni ed in deroga ai normali tempi di lavorazione, il Centro 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 pazienti i fogli informativi sulla preparazione ed esecuzione di alcuni esami. Il personale in accettazione è disponibile per qualunque ulteriore chiarimento.

Per le prestazioni di fisioterapia viene consegnata al paziente una relazione a fine ciclo di fisioterapia con gli esiti dei trattamenti e la descrizione del quadro clinico.

### 3.7. MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi per le prestazioni eseguite privatamente sono versati all'Accettazione prima dell'esecuzione degli esami.

Il pagamento può essere effettuato anche attraverso i circuiti elettronici (Bancomat e Carta di credito) con i terminali POS presenti direttamente all'interno di Axa Medica.

Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

Le prestazioni erogate nell'ambito del regime convenzionato sono gratuite o in regime forfetario (pagamento del ticket sanitario).

### 3.8. DOCUMENTAZIONE SANITARIA

I Pazienti possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione clinica facendone specifica richiesta in accettazione.

Una copia della documentazione richiesta verrà predisposta nel più breve tempo possibile e sarà ritirabile presso il desk di accettazione della Struttura durante i normali orari di apertura.

### 3.9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

I dati personali degli utenti sono salvaguardati nel rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. n.196 del 30/6/2003 – Codice della Privacy e successiva integrazione RUE 2016/679. Prima dell'esecuzione della prestazione, all'utente viene richiesta la firma del consenso al trattamento dei dati personali.

I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati nel sistema informatico aziendale (Medinet) e trasmessi mensilmente alla ASL.

## SEZIONE QUARTA – STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI ANNUALI

### 4.1. STANDARD DI QUALITÀ

Il **Centro** 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 **Centro**:

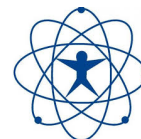
- ◆ Assicura la presenza di personale qualificato
- ◆ Utilizza il numero e la tipologia dei reclami come indicatori del livello di servizio e i dati dei programmi di controllo di qualità interni come indicatori della qualità analitica raggiunta.

### 4.2. IMPEGNI E PROGRAMMI DI ATTIVITÀ E QUALITÀ

Il **Centro** si impegna a migliorare l'efficienza del servizio tramite:

- Audit periodici

# CARTA DEI SERVIZI



Ed. 1 Rev. 4 del 14.06.22

- Maggior ascolto dell'Utente tramite predisposizioni di moduli di reclamo disponibile in accettazione
- Continua formazione ed aggiornamento del 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

## STANDARD CHE DEFINISCONO LA STRUTTURA NELLA SUA ATTIVITÀ COMPLESSIVA

AREA IN ESAME	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<b>Accesso</b>	Possibilità di fornire informazioni chiare e semplici	Presenza di personale qualificato. Presenza di adeguata segnaletica
<b>Abbattimento delle barriere architettoniche</b>	Possibilità di far accedere i disabili in tutta la struttura	Abbattimento di tutte le barriere architettoniche ed attuazione di percorsi facilitati.
<b>Relazioni con gli Utenti</b>	Facile riconoscibilità del Personale	Tutto il Personale è dotato di un cartellino di riconoscimento.
<b>Segnalazione disservizi</b>	Possibilità di presentazione di osservazioni e/o reclami	Raccoglitori per osservazioni e/o reclami.
<b>Soddisfazione Utenti</b>	Livello di gradimento dei servizi offerti	Questionario presente in accettazione
<b>Rispetto della privacy</b>	Applicazione della legislazione sulla tutela dati Personali	Richiesta consenso informato alla gestione dei dati Personali.
<b>Informazione corretta e chiara</b>	Informazione preventive	Consegna opuscolo informativo

### 4.3. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, l'Accettazione consegna periodicamente dei questionari anonimi che sono successivamente elaborati dalla Direzione sia per effettuare un'analisi di auto-valutazione annuale dei risultati conseguiti, sia come strumento di continuo miglioramento.

### 4.4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Axa Medica persegue, come suo impegno prioritario e come indicato nella Politica della Qualità aziendale, la massima soddisfazione dei propri utenti, garantendo la qualità del servizio erogato.

Per ottenere ciò, è necessaria la partecipazione attiva degli utenti, che costituiscono il riferimento costante per l'ottimizzazione del servizio offerto.

### 4.5. RECLAMI

Axa Medica assicura la tutela dell'utente garantendo a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la possibilità di

# CARTA DEI SERVIZI



Ed.	1	Rev.	4	del	14.06.22
-----	---	------	---	-----	----------

fruire completamente della prestazione richiesta, o che abbia, comunque, ingenerato insoddisfazione.

L'utente può presentare il reclamo:

- verbalmente all'Accettazione, durante l'orario di apertura, richiedendo la trascrizione di quanto esposto e controfirmandolo;
- consegnando all'Accettazione, durante l'orario di apertura, un reclamo scritto firmato;
- attraverso l'invio di lettera, fax (al numero 06 50934250) o posta elettronica (all'indirizzo [info@axamedica.it](mailto:info@axamedica.it))

Il reclamo può essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui l'utente ha subito o ha avuto conoscenza dell'atto che ritiene lesivo.

I reclami presentati oltre tale termini, comunque non oltre 3 mesi, sono presi in esame nel caso siano presenti giustificati motivi, ambientali e/o personali, che abbiano impedito all'utente di segnalare il disservizio lamentato nei termini richiesti.

L'Accettazione consegna, nel giorno stesso della presentazione, i reclami ricevuti alla Direzione che, entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi, contatta l'utente per verificare e, nel caso, risolvere quanto lamentato.

I reclami presentati sono archiviati dalla Direzione e gli elementi da essi ricavati sono utilizzati per l'effettuazione del riesame annuale di auto-valutazione, nell'ottica di conseguire il miglioramento continuo.

## 4.6. ORGANI DI TUTELA

Il Rappresentante Legale informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Il TDM è

**Cittadinanzattiva onlus**

**Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma**

**Tel. 06.3671.81**

**Fax 06.3671.8333**

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio è possibile visitare il sito internet [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it).