SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità organizzative adottate dal Centro Analysis per garantire l'accessibilità ai servizi sanitari, l'accoglienza degli utenti, la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e familiari, il comfort degli ambienti destinati all'utenza e al personale, nonché il rispetto della riservatezza e della privacy durante tutte le fasi del percorso assistenziale.

La procedura è elaborata in conformità ai requisiti del DCA Regione Lazio n. 469/2017 e ai principi della norma ISO 9001:2015, con l'obiettivo di promuovere un modello organizzativo orientato alla centralità della persona, al miglioramento continuo della qualità percepita e alla tutela della dignità del paziente.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività sanitarie, diagnostiche, ambulatoriali, amministrative e di supporto svolte presso il Centro Analysis, comprese le attività di laboratorio analisi, diagnostica per immagini, chirurgia ambulatoriale e prestazioni polispecialistiche erogate dalla struttura. La procedura coinvolge tutto il personale sanitario, tecnico, amministrativo e di segreteria operante all'interno del Centro.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- DCA Regione Lazio n. 469/2017;
- ISO 9001:2015;
- Regolamento UE 2016/679 (GDPR);
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
- Carta dei Servizi del Centro Analysis;
- Normativa nazionale e regionale in materia di tutela della persona assistita.

PRINCIPI GENERALI

Il Centro Analysis riconosce il paziente quale parte attiva del percorso assistenziale e considera l'accessibilità, l'accoglienza, il comfort ambientale e la qualità della relazione umana elementi fondamentali per garantire efficacia, sicurezza e qualità delle prestazioni sanitarie.

L'organizzazione promuove un modello assistenziale basato sul rispetto della persona, sull'ascolto dei bisogni dell'utente, sulla comunicazione chiara e comprensibile e sulla tutela della dignità e della riservatezza in ogni fase dell'attività sanitaria.

Tali principi risultano coerenti con quanto espresso nella Carta dei Servizi aziendale, nella quale il Centro Analysis si impegna a garantire uguaglianza, imparzialità, partecipazione, efficienza, tutela della privacy e miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI

La Direzione del Centro Analysis definisce e pianifica attività organizzative e assistenziali finalizzate a migliorare costantemente l'accessibilità ai servizi sanitari e la qualità dell'accoglienza degli utenti, garantendo percorsi quanto più possibile semplici, comprensibili ed orientati alle esigenze della persona assistita.

La struttura è organizzata in modo da favorire un accesso agevole agli ambienti sanitari attraverso spazi facilmente raggiungibili, percorsi identificabili e presenza di aree dedicate all'accoglienza e all'attesa. Particolare attenzione viene riservata ai pazienti fragili, alle persone con ridotta mobilità, ai soggetti anziani e alle donne in gravidanza, anche mediante la disponibilità di parcheggi dedicati e servizi di supporto alla mobilità interna.

Le attività di prenotazione, accettazione e gestione amministrativa vengono organizzate con modalità tali da ridurre i tempi di attesa e facilitare il rapporto tra utente e struttura sanitaria. La prenotazione delle prestazioni può avvenire anche telefonicamente e il paziente riceve comunicazioni di conferma dell'appuntamento tramite contatto telefonico o messaggistica dedicata.

Il personale amministrativo e di segreteria opera garantendo disponibilità, cortesia, chiarezza informativa e supporto agli utenti durante tutte le fasi di accesso ai servizi sanitari.

QUALITÀ DELLA RELAZIONE TRA PROFESSIONISTI SANITARI, PAZIENTI E FAMILIARI

Il Centro Analysis considera la relazione tra professionisti sanitari, pazienti e familiari parte integrante del processo di cura e fattore essenziale per garantire appropriatezza clinica, sicurezza delle prestazioni e soddisfazione dell'utente.

I professionisti sanitari sono tenuti ad adottare modalità comunicative improntate al rispetto, all'ascolto attivo, alla chiarezza delle informazioni e alla partecipazione consapevole del paziente alle decisioni assistenziali e terapeutiche. Le informazioni cliniche vengono fornite con linguaggio comprensibile, adeguato alle caratteristiche culturali e personali dell'utente, favorendo la possibilità di chiarimenti e confronto.

Il personale sanitario promuove il coinvolgimento del paziente e, ove appropriato, dei familiari o accompagnatori nel percorso assistenziale, nel rispetto dell'autonomia decisionale e della normativa vigente in materia di consenso informato e protezione dei dati personali.

La Direzione favorisce inoltre lo sviluppo di competenze relazionali e comunicative attraverso attività formative, momenti di confronto professionale e monitoraggio della soddisfazione dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità percepita.

COMFORT DELLE AREE DESTINATE AGLI UTENTI E AL PERSONALE

Il Centro Analysis garantisce condizioni ambientali adeguate al benessere e al comfort sia degli utenti sia del personale operante all'interno della struttura.

Le aree di attesa sono organizzate in modo da assicurare adeguata pulizia, illuminazione, climatizzazione, accessibilità e disponibilità di spazi proporzionati ai flussi di utenza. Gli ambienti sono mantenuti in condizioni tali da favorire il comfort psicofisico dei pazienti e degli accompagnatori durante i tempi di permanenza nella struttura.

Particolare attenzione viene posta alla gestione degli spazi dedicati alle attività sanitarie e amministrative, al fine di garantire ordine, funzionalità, sicurezza e adeguata separazione dei percorsi assistenziali.

La Direzione assicura altresì che le aree destinate al personale siano idonee sotto il profilo igienico, organizzativo e funzionale, in modo da favorire condizioni lavorative adeguate e coerenti con le attività svolte.

Le condizioni di comfort ambientale vengono monitorate periodicamente anche attraverso segnalazioni, reclami, questionari di soddisfazione e verifiche interne previste dal Sistema di Gestione per la Qualità.

TUTELA DELLA PRIVACY E RISERVATEZZA

Il Centro Analysis garantisce il rispetto della dignità, della riservatezza e della protezione dei dati personali e sanitari dell'utente durante tutte le fasi del percorso assistenziale, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e alla normativa nazionale vigente.

Le attività di accettazione, raccolta dati, esecuzione delle prestazioni, refertazione e consegna degli esiti vengono svolte adottando misure organizzative e procedurali finalizzate a limitare la diffusione non autorizzata di informazioni sanitarie e personali.

Particolare attenzione viene riservata alla gestione degli spazi durante l'erogazione delle prestazioni sanitarie, garantendo modalità operative idonee ad assicurare la riservatezza dei colloqui clinici, delle visite mediche e delle procedure diagnostiche e terapeutiche.

Il personale è tenuto al rispetto del segreto professionale e riceve adeguata formazione in materia di privacy, trattamento dei dati sanitari e gestione della documentazione clinica.

Il Centro Analysis adotta inoltre sistemi informatici protetti, credenziali personali di accesso e procedure di controllo documentale finalizzate alla tutela della sicurezza dei dati trattati, anche in relazione alla gestione dei referti online e dei sistemi digitali di accettazione e archiviazione.

MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Direzione monitora periodicamente l'efficacia delle attività relative all'accessibilità, all'accoglienza, alla qualità relazionale, al comfort ambientale e alla tutela della privacy attraverso l'analisi dei reclami, delle segnalazioni, dei questionari di soddisfazione e degli audit interni.

Gli esiti delle attività di monitoraggio vengono analizzati nell'ambito del Riesame della Direzione e costituiscono elemento utile per l'individuazione di azioni correttive, interventi migliorativi, aggiornamenti organizzativi e programmi formativi finalizzati al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati dal Centro Analysis.

ARCHIVIAZIONE E DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa all'applicazione della presente procedura viene gestita secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione per la Qualità e comprende:

- questionari di soddisfazione;
- segnalazioni e reclami;
- registrazioni formative;
- verbali di audit;
- report di monitoraggio;