

**ROMA**

**Via Prenestina 321**

**Cap 00177**

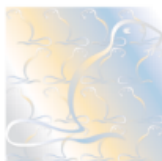
**RADIOLOGIA DR. DIOTALLEVI SRL  
C. F. 03910130586 P.IVA 0125939009**

**RADIODIAGNOSTICA  
POLIAMBULATORIO  
LABORATORIO ANALISI**

Versione 1.11 del 9 Luglio 2024  
Redatta dal Responsabile Qualità

**CARTA DEI SERVIZI**  
***DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995***

Data : 09.07.2024  
Valida fino al 31-12-2025



Reg. Numero	9746 - A	Valido da	2022-02-14
Primo rilascio	2013-02-16	Ultima modifica	2022-02-14
Scadenza	2025-02-15	Settore IAF	38

# CERTIFICATO

### Certificato del Sistema di Gestione per la Qualità **ISO 9001:2015**

Si dichiara che il sistema di gestione per la Qualità dell'Organizzazione:

### **RADIOLOGIA DR. DIOTALLEVI S.r.l.**

è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti/servizi:

Erogazione di servizi di diagnostica per immagini (radiologia digitale, ecografia, densitometria ossea, risonanza magnetica osteoarticolare, tomografia assiale computerizzata e radiologia odontoiatrica)

Chief Operating Officer  
Giampiero Belcredi

Il mantenimento della certificazione è soggetto a sorveglianza annuale e subordinato al rispetto dei requisiti contrattuali di Kiwa Cermet Italia.

Il presente certificato è costituito da 1 pagina.

La data di rilascio di questo certificato corrisponde alla data di primo rilascio da parte di altro Ente accreditato

#### **RADIOLOGIA DR. DIOTALLEVI S.r.l.**

##### **Sede Legale**

- Via Prenestina, 321 00177 Roma Italia

##### **Sedi Oggetto di Certificazione**

- Via Prenestina, 321 00177 Roma Italia

Kiwa Cermet Italia S.p.A.  
Società con socio unico,  
soggetta all'attività di  
direzione e coordinamento di  
Kiwa Italia Holding Srl  
Via Cadrano, 23  
40057 Granarolo dell'Emilia  
(BO)  
Tel +39.051.459.3.111  
Fax +39.051.763.382  
E-mail: info@kiwacermet.it  
www.kiwa.it



SGQ N° 007A

### INDICE CARTA DEI SERVIZI

- PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
- DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- INFORMAZIONE SUI SERVIZI
- SERVIZIO AMMINISTRATIVO
- PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI
  - Accettazione
  - Privacy – trattamento dei dati sensibili
  - Pagamento delle prestazioni
  - Servizi sanitari offerti
  - Consegna dei referti e disponibilità dei risultati
- DIAGRAMMA DI FLUSSI
  - Pre-accettazione
  - Accettazione
  - Esami/prestazioni sanitarie effettuate
  - Segreteria
  
- GESTIONE RECLAMI
- RIFERIMENTI NORMATIVI

I principi fondamentali cui la Direttiva del Consiglio dei Ministri e la Carta dei Servizi della RADIOLOGIA DR. DIOTALLEVI srl si ispirano sono:

- **EGUAGLIANZA**: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo principi e regole fondati sulla eguaglianza, senza discriminazione di lingua – religione – età – sesso – status sociale – condizione di salute – opinione politica.
- **IMPARZIALITA' E RISPETTO**: i comportamenti nei confronti di ogni cittadino utente si ispirano a criteri di giustizia e imparzialità; il Laboratorio si impegna ad assistere il Cliente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **DIRITTO DI SCELTA**: il cittadino utente è libero di scegliere di quale Struttura Sanitaria servirsi, tra quelle che erogano i servizi di cui necessita.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA** : i servizi e le prestazioni devono essere erogati mediante l'uso più appropriato delle risorse e secondo i più avanzati standard di qualità, adottando tutte le misure necessarie per soddisfare tempestivamente i bisogni del cittadino utente.
- l'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Ove per imprescindibile **CONTINUITA'**:esigenza si rendesse necessario sospendere temporaneamente l'erogazione di uno o più servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare il disagio del cittadino utente.
- **PARTECIPAZIONE**: ogni cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, osservazioni, istanze e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio. A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

## Informazioni generali

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il rapporto stipulato tra la Struttura ed il Cittadino-Utente. Esso contiene tutte le informazioni riguardanti il servizio prestato: prestazioni, orari e modalità di accesso, tecnologie e standard di qualità adottati.

Il documento è soggetto a verifiche continue ed aggiornamenti annuali per il continuo miglioramento del servizio erogato

## Dati generali della Struttura



**RADIOLOGIA DIGITALE \* - ECOGRAFIA \* - MOC \* - RM \* - TAC \* - DENTASCAN \***  
**POLIAMBULATORIO - ANALISI CLINICHE**

00177 Roma Via Prenestina 321 – Tel. e Fax 06.298286-299391 – [posta@eosmed.it](mailto:posta@eosmed.it) [www.eosmed.it](http://www.eosmed.it)  
 P.Iva 01259391009 – C.F. 03910130586 – Iscr. Reg. Impr. N. RM 468378 – Capitale Soc. € 10.851,00 I.V.

\* SETTORE AZIENDALE  
 CON SISTEMA DI GESTIONE  
 PER LA QUALITÀ CERTIFICATA  
**UNI EN ISO 9001:2015**

## ❖ **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

**Poliambulatorio privato, convenzionato con il SSN per la sezione radiologica e per il laboratorio analisi**

**Origine e obiettivi della Società** Si tratta di un'Azienda la cui origine risale a vari decenni fa che, attraverso l'impegno di due generazioni di Medici Radiologi, si è consolidata come punto di riferimento per i Medici e i Pazienti. L'obiettivo è quello di consolidare questa posizione coniugando la filosofia dell'eccellenza con quella della dedizione costante.

## ❖ **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

*Direttore Sanitario* *Dott. Paolo Diotallevi*

*Direttori di Branchia:*

<i>Radiologia</i>	<i>Dott. Paolo Diotallevi</i>
<i>Gastroenterologia</i>	<i>Dott. Zaccaria Rossi</i>
<i>Cardiologia e Angiologia</i>	<i>Dott. Mario Buttinelli</i>
<i>Ortopedia</i>	<i>Dott. Michele Cauteruccio</i>
<i>Dermatologia</i>	<i>Dott. Angelo Spagnolo</i>
<i>Neurologia</i>	<i>Dott. Raimondo Traversa</i>
<i>Ginecologia</i>	<i>Dott.<sup>ssa</sup> Valeria Cimellaro</i>
<i>Otorinolaringoiatria</i>	<i>Dott.<sup>ssa</sup> Costanza Rossetti</i>
<i>Oculistica</i>	<i>Dott. Francesco Suppressa</i>
<i>Endocrinologia</i>	<i>Dott. Giuseppe Altamore</i>
<i>Urologia</i>	<i>Dott. Claudio Iavarone</i>
<i>Laboratorio analisi</i>	<i>Dott.<sup>ssa</sup> Simona Amicone</i>

**Coordinatore Tecnici** *Sig.ra. Agnese Singh*

## **Numeri di telefono**

Segreteria .....tel 06.298286/06.299391/06.274241

Fax ..... 06.298286/06.299391

## **Sito internet**

[www.eosmed.it](http://www.eosmed.it)

## **Posta elettronica**

[posta@eosmed.it](mailto:posta@eosmed.it)

## **Posta elettronica certificata**

[radiologiadiotallevi@legalmail.it](mailto:radiologiadiotallevi@legalmail.it)

## ❖ **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali sono racchiusi in due parole chiave che costituiscono la “mission” dell’Azienda: Eccellenza e Dedizione

### ❖ INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Gli Utenti possono ricevere informazioni sui servizi telefonicamente, via internet e attraverso la presente carta.

### Sede

Il Poliambulatorio Radiologico EOSMED® *Radiologia Dr. Diotallevi S.r.l.* si trova a Roma in Via Prenestina n. 321 (Largo Irpinia) scala A interno 1 e scala B interno 3. La struttura ricopre 650 m<sup>2</sup> circa dell’area complessiva di quasi 850 m<sup>2</sup> dei centri EOSMED.

La zona è servita dai seguenti mezzi pubblici:

- Autobus: 113 - 150 - 213 - 314 - 412 - 501 - 541
- Tram: 5 - 14 - 19
- Metro: Linea C fermata “Teano”

Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio (Largo Irpinia)



### ❖ SERVIZIO AMMINISTRATIVO

La sede del Servizio Amministrativo coincide con la sede operativa dell’Azienda.

## ❖ **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Orari e organizzazione

### ➤ **Prenotazione**

La prenotazione degli esami, delle visite specialistiche e dei servizi domiciliari si effettua in sede oppure telefonicamente (06.298286 06.299391 06274241) nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 19.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.30

Per alcuni tipi di esame è necessario all'atto della prenotazione ritirare in sede la preparazione da effettuare a cura del Paziente-Utente. Non ci sono liste di attesa: il paziente prenota l'esame radiografico alla data preferita.

Per le analisi di laboratorio in sede, di norma, non è necessaria alcuna prenotazione. E' sufficiente presentarsi in sede nei giorni e negli orari stabiliti.

Fanno eccezione i seguenti esami:

- Test Lattosio
- Curva glicemica

per i quali è necessario prenotare - in sede o telefonando al n. 06.274241 – e ritirare il foglio con le indicazioni della preparazione all'esame a cura dell'utente.

E' attuata una procedura di gestione delle urgenze cliniche che prevede la prenotazione entro le 24 ore dalla richiesta.

A richiesta, per i pazienti stranieri all'atto della prenotazione è possibile chiedere la presenza di un *mediatore culturale* per il giorno della prestazione.

### ➤ **Accettazione**

L'accettazione si effettua nei seguenti orari:

- Accettazione Reparto radiologico:
  - da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.45
  - sabato dalle 8.00 alle 12.15
- Accettazione Reparto poliambulatorio:
  - da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.30
  - sabato dalle 8.00 alle 12.00
- Accettazione Reparto laboratorio analisi:
  - da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 10.30

### ➤ **Modalità di pagamento delle quote di partecipazione alla spesa**

Il pagamento del ticket per gli esami convenzionati con il SSN, ovvero della fattura per esami privati, effettuati in sede, è previsto al termine della fase di accettazione; contestualmente è rilasciata la fattura (pagamento tramite contanti, assegni, POS). Fanno eccezione le analisi chimiche per gli 'antibiogrammi': tali esami, se richiesti dal medico prescrittore, sono eseguiti solo se risulta la presenza di *colonie batteriche*. Pertanto tali esami non saranno pagati al momento dell'accettazione, bensì al momento del ritiro del referto solo se sono stati eseguiti.

Le prestazioni in convenzione con il SSR sono un sottoinsieme del Nomenclatore Nazionale. Per ciascuna prestazione è prevista una tariffa stabilita dalla Regione Lazio. L'utente in possesso della ricetta della Regione Lazio –cartacea o dematerializzata-, concorre fino a un massimo di € 36,15 alla spesa sanitaria.

La ricetta cartacea deve essere obbligatoriamente completa in ogni sua parte prevista dalla normativa vigente e controfirmata sul retro dall'utente.

Qualora l'utente sia in possesso di un titolo di esenzione, questo deve essere riportato sulla ricetta: in questo caso le prestazioni richieste sono interamente a carico del SSR.

In ogni Accettazione sono disponibili per la consultazione:

- il *Nomenclatore Nazionale*
- l'*Elenco delle Tipologie di Esenzione*; per ciascuna esenzione è consultabile l'elenco degli esami in esenzione
- il documento sulla corretta compilazione delle ricette della Regione Lazio

In mancanza della ricetta della Regione Lazio ovvero per gli esami non in convenzione con il SSR, nonché per le visite specialistiche le prestazioni sono eseguibili privatamente. Le relative fatture riportano la modalità di pagamento (tracciabile o non tracciabile)

Le tariffe private e le quote di partecipazione alla spesa devono essere di norma versate all'atto dell'accettazione, contestualmente al rilascio della relativa fattura.

Nelle sale di attesa è affissa la disciplina del trattamento dei dati sensibili secondo la normativa attualmente in vigore.

In area accettazione è presente personale per informazioni ed assistenza, inoltre è consultabile la Carta dei Diritti del Paziente. Si gestiscono casi di provenienza Caritas.

Per gli utenti in qualunque situazione di disagio fisico, diversa abilità o condizione critica è previsto un percorso di accesso facilitato, con ascensore interno, ricorso a personale ausiliario di accompagnamento e percorso preferenziale di prenotazione, accettazione, esecuzione visita/esame e ritiro referti.

### ➤ **Modalità di svolgimento delle indagini radiologiche**

Le donne in stato di gravidanza **devono** dichiarare il loro stato in fase di accettazione e al Medico Radiologo **prima** dell'esecuzione dell'indagine. Il personale di Segreteria interpellerà prontamente il Medico Radiologo, il quale stabilisce l'opportunità dell'esame.

E' richiesto la firma del paziente sul Consenso Informato prima delle indagini TC con M.d.C. e RM.

E' attuata una procedura di gestione delle urgenze cliniche che prevede l'accettazione anche senza prenotazione entro le 24 ore dalla richiesta.

Al termine delle procedure di accettazione il paziente è pregato di accomodarsi in sala d'aspetto nell'attesa di essere convocato dal personale tecnico sanitario nell'appropriata sala radiologica

## ➤ **Modalità di svolgimento delle analisi chimico-cliniche**

L'accesso all'Accettazione della Segreteria del laboratorio è regolato da un sistema elimina-code, attraverso rilascio di un numero progressivo all'arrivo dell'utente. Il numero progressivo identificherà il paziente nella successiva fase di chiamata per il prelievo, a tutela della privacy.

In Accettazione è disponibile per la consultazione l'*Elenco delle Prestazioni* eseguibili presso la nostra struttura. Nel documento sono indicate le seguenti informazioni:

- Preparazione a cura del paziente
- unità di misura adottata
- valori normali
- metodologia utilizzata
- tariffa ASL
- tariffa privata
- tempo di rilascio del referto, normale e in condizione di urgenza
- esecuzione in sede o in Service

Al termine delle procedure di accettazione il paziente è pregato di accomodarsi in sala d'aspetto nell'attesa di essere convocato e accompagnato dal medico Prelevatore nella sala prelievi

### ***Prelievo domiciliare***

E' previsto un servizio di prelievo a domicilio da prenotare presso la Segreteria. I prelievi domiciliari avvengono di regola entro le 7.20, tuttavia è prevista una procedura oltre il detto orario in caso di urgenze.

In caso di servizio domiciliare l'accettazione e l'emissione della fattura avviene nel momento in cui il materiale biologico prelevato viene consegnato in sede da parte del medico prelevatore. Il rilascio della fattura e il pagamento avvengono contestualmente al ritiro del referto.

### ***Raccolta campioni***

In accettazione sono a disposizione degli utenti le indicazioni per la corretta raccolta dei campioni di materiale biologico a cura del paziente.

Il personale di accettazione è disponibile per qualunque chiarimento e spiegazione

*La riservatezza è tutelata e garantita a norma del*

*Decreto Legislativo n.196/2003*

*e del GDPR R. UE 679/2016*



## ➤ Ritiro referti e risposte

### **Consegna dei referti e disponibilità dei risultati**

Le risposte delle visite specialistiche si ritirano al termine della visita stessa. Gli altri tipi di referto – radiografici, ecografici, analisi, TAC MOC RM, ecc. - si ritirano in sede a partire dalla data indicata in fase di accettazione e riportata sulla fattura, nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 19.00
- sabato dalle 8.30 alle 12.30

Per ritirare il referto occorre essere maggiorenni e munirsi di documento di identità e della fattura rilasciata al momento dell'accettazione.

In caso di ritiro di referti per conto di altra persona, è necessario munirsi di delega firmata da chi ha effettuato l'esame nonché di un documento di identità del delegante e del delegato.

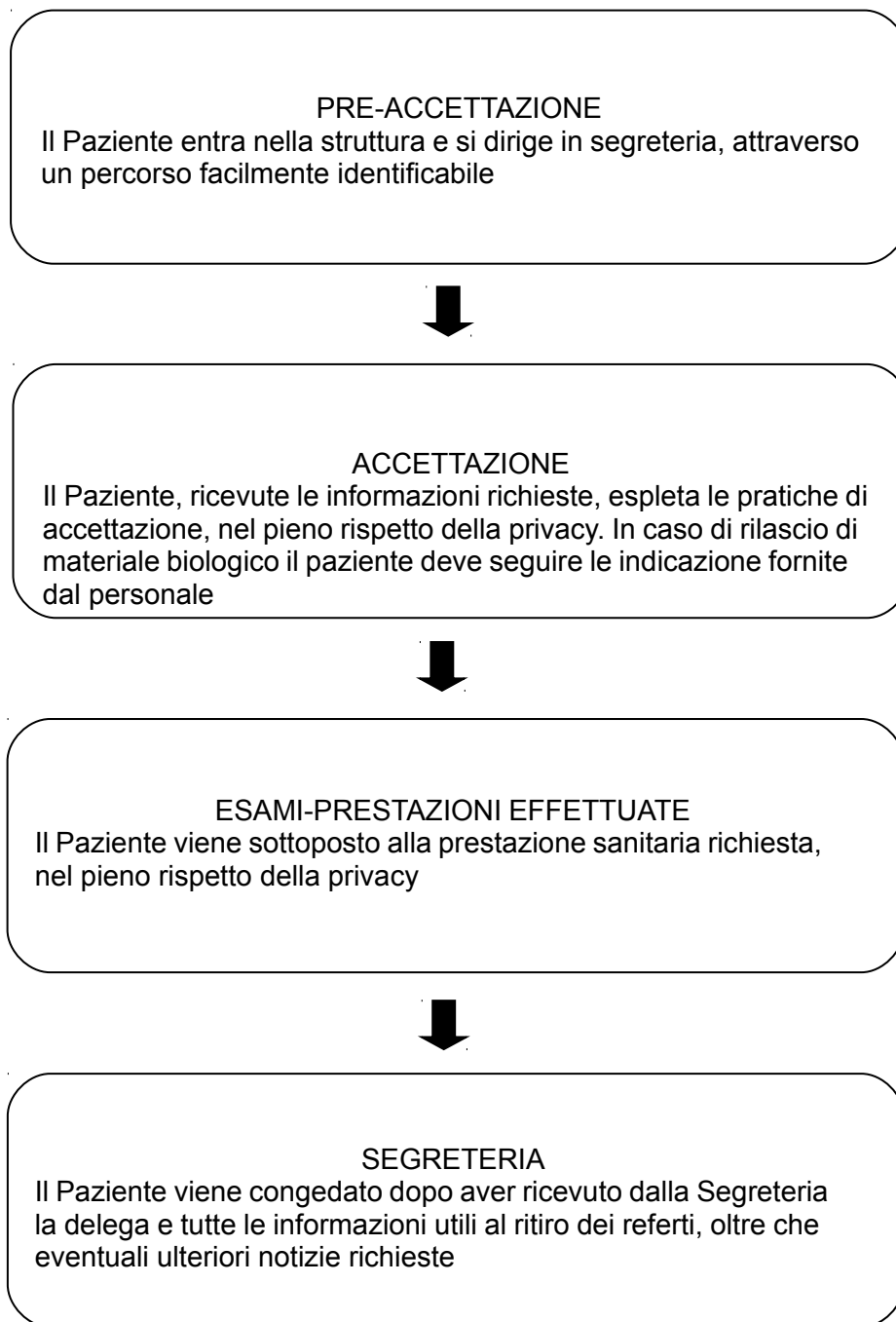
Per il ritiro del referto di un minore, la delega è necessaria solo se chi ritira non è un genitore o un tutore.

Per la delega sono disponibili in accettazione prestampati conformi alla nuova normativa (GDPR). La delega è rilasciata al paziente (o al tutore se minorenni) dal personale di Segreteria al momento dell'Accettazione.

E' attuata una procedura di gestione delle urgenze cliniche che prevede l'esecuzione dell'esame, la refertazione e la consegna dell'esame completo entro le 24 ore dall'accettazione. Nei casi ritenuti particolarmente critici da parte del Medico Radiologo, l'esame radiologico e la refertazione sono consegnati immediatamente dopo l'esecuzione dell'indagine in sala refertazione.

*Nelle strutture EOSMED il personale medico specialistico è costantemente presente e disponibile per informazioni sugli esami da effettuare ,per chiarimenti sul risultato degli esami eseguiti o semplicemente per un consiglio medico*

## DIAGRAMMA DI FLUSSO



## Servizi e competenze

### Servizi sanitari offerti

#### ➔ Radiologia\*\* (Certificazione ISO 9001:2015)

- Esami radiologici generali in sede
- Esami stratigrafici
- Esami contrastografico generali (esofago, digerente, clisma del colon e del tenue, ghiandole salivari)
- Isterosalpingografia
- Ortopanoramica dentaria, teleradiografia del cranio, Rx endorale
- Mammografia a basso dosaggio
- Gestione delle urgenze

#### ➔ Laboratorio analisi\*\*

- Prelievi ematologici da vena, in sede e a domicilio
- Esami ematologici di Chimica Clinica (tutti)
- Esame emocromocitometrico
- VES, enzimi, elettroliti, assetto lipidico del sangue
- Elettroforesi proteica
- Insulina, glicemia, emoglobina glicata
- Esami immunologici su sangue
- Esami di Microbiologia su sangue e su ogni materiale biologico
- Esami di Batteriologia su sangue e su ogni materiale biologico
- Marcatori cardiaci
- Esami della coagulazione
- Markers tumorali
- Markers epatite
- Indagini ormonali
- Esame di infettivologia su sangue e su ogni materiale biologico
- Esame delle feci
- Esame delle urine
- PAP test
- Indagini delle intolleranze alimentari su materiale ematico
- Prime test
- **omissis**
- Test Lattorio
- Test allergologici su materiale ematico
- Test cutanei
- Tamponi orofaringei in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi vaginali in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi oculari in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi auricolari in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi cutanei in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi uretrali in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi nasali in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi rettali in sede e a domicilio ed antibiogramma
- Tamponi su essudati diversi (unghie, ferite) in sede e a domicilio

- Studio batteriologico dell'espettorato
  - Coprocoltura e antibiogramma
  - Striscio vaginale con esame a fresco
  - Gestione delle urgenze
  - Sostegno a campagne nazionali/regionali di prevenzione
- ➔ **Ecografia** (Certificazione ISO 9001:2015) internistica, ginecologia, gravidica, dell'anca neonatale, ecografia prostatica transrettale, ecografia pelvica transvaginale, esami citologici e biotipici ecoguidati
  - ➔ **Ecocolor Doppler**, (Certificazione ISO 9001:2015) power Doppler
  - ➔ **MOC dexta** (Certificazione ISO 9001:2015): mineralometria ossea computerizzata total body, radiale, femorale, vertebrale, anca
  - ➔ **TAC** (Certificazione ISO 9001:2015) con/senza mezzo di contrasto in vena – cranio, massiccio facciale, collo, torace, addome, pelvi, scheletro, arti, Dentascan, TAC Cone Beam
  - ➔ **Risonanza Magnetica** osteoarticolare (aperta) (Certificazione ISO 9001:2015)
  - ➔ **Cardiologia e Angiologia**
    - Visita cardiologia
    - Elettrocardiogramma
    - Doppler cardiaco, Ecodoppler, Color Doppler
    - Holter Cardiaco
    - Pressurometria
  - ➔ **Neurologia, Visita, Elettromiografia, Elettroencefalografia**
  - ➔ **Medicina interna: apparato respiratorio, addome, apparato urinario**
  - ➔ **Ginecologia e Ostetricia:** visita ginecologica, monitoraggio fetale, flussimetria fetale, amniocentesi, senologia visita senologia
  - ➔ **Oculistica.** Visita specialistica, esame della vista
  - ➔ **Ortopedia,** visita ortopedica
  - ➔ **Otorinolaringoiatria,** esame audiometrico, esame vestibolare
  - ➔ **Dermatologia, Allergologia,** visite specialistiche
  - ➔ **Gastroenterologia:** visita clinica **omissis**

**\*\* esami convenzionati con il SSN**

- ➔ **sedute di ginnastica posturale individuale.**

Presso lo studio è presente la Onlus **FILO DI ARIANNA** che offre un servizio di supporto psicologico a tariffe sociali.

## La qualità

La Direzione cura in particolar modo la soddisfazione del Cliente/Utente, puntando sul continuo miglioramento della Qualità del Servizio reso. A tale scopo si avvale da anni di sistemi di management per la valutazione degli obiettivi previsti dal Piano annuale di miglioramento della Qualità.

La sezione radiologica (RX-TAC-MOC-RM-Ecografia) è certificata **KIWA CERMET UNI EN ISO 9001:2015**

Il personale in forza al Poliambulatorio è altamente specializzato e sottoposto a programmi annuali di formazione sia tecnico-scientifica sia di gestione qualitativa.

La struttura utilizza tecnologie e strumentazioni di alta qualità e precisione, sottoponendo apparecchiature e produzione a programmi giornalieri/periodici di Controllo Interno e Verifiche Esterne di Qualità.

La strumentazione è sottoposta a programmi prestabiliti periodici di manutenzione e collaudo.

I processi operativi sono affidati a sistemi informatizzati integrati, sotto il continuo controllo sia del personale tecnico che di personale specializzato.

La struttura nel rispetto della soddisfazione dell'Utente è impegnata in un continuo aggiornamento sullo stato dell'arte tecnologico relativamente a strumenti, metodiche e prodotti.

### • Indicatori di qualità

La Direzione ha individuato specifici indicatori di qualità volti a misurare e ad orientare lo sforzo migliorativo della struttura. Gli ambiti di indagine riguardano:

- Utente (valutazione soddisfazione tramite questionario)
- Fornitori (sistema di assegnazione punteggio di valutazione)
- Personale (procedura di monitoraggio e sistema di indicatori di risultato)
- Amministrazione (procedura di monitoraggio e sistema di indicatori di risultato)

I vari aspetti sottoposti a verifica sono monitorati con periodicità semestrale ed annuale.

### • Soddisfazione Utente

Per monitorare costantemente la qualità dei servizi offerti percepita dall'Utente, sono disponibili presso la sala d'attesa dei *Questionari Utente* compilabili in forma anonima, attraverso i quali si intende raccogliere informazioni, idee e critiche di ausilio per il continuo sforzo migliorativo dell'organizzazione generale della struttura.

## ❖ GESTIONE RECLAMI

In caso di sollevazione di reclamo da parte di un utente, in accettazione è disponibile un *Documento di Reclamo*, compilabile anche in forma anonima, con il quale si intende individuare eventuali inefficienze da parte di un qualunque punto della struttura e del suo personale. I Documenti di Reclamo sono presi in carico come “*Non Conformità*” e conseguentemente gestite dalla Direzione il giorno successivo, al fine di rimuovere immediatamente qualsivoglia situazione di disagio percepita e fornire tempestiva risposta all’utente. La gestione e l’indicazione delle modalità di risoluzione del reclamo devono avvenire entro i 4 giorni successivi.

## ❖ RIFERIMENTI NORMATIVI PRINCIPALI

- RGPD 679/2016 Normativa europea GDPR
- DL 196 del 30-6-2003, Codice in materia di protezione dei dati personali
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti degli studi professionali
- Codice deontologico della Professione Medica
- D.Lgs 81/08 Sicurezza sul Lavoro
- D.L. 187/2000
- Codice Civile Italiano
- Codice Penale Italiano
- DPCM 19-5-1995