

**DIAGNOSTICA HERMES SRL**  
**di Pietro Bembo**  
**Sede Legale e Operativa:**  
**Via Giacomo Matteotti n°38 Formia**  
**Part.IVA 01802430593**  
**Tel./Fax 0771/770671**  
**Email:hermesformia@libero.it**

# Carta dei servizi

**Un valido strumento  
per conoscere il  
centro  
e i diritti del paziente**

## PREMESSA

*L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.*

*La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.*

*Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.*

*In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.*

*La dimostrazione di serietà del lavoro svolto, si è manifestata ottenendo a pieno titolo la conformità alle norme EN ISO 9001. Ciò, è motivo di orgoglio ma anche di consapevolezza nei confronti di una missione che ormai non possiamo disattendere.*

*La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.*

*In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.*

*Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del DIAGNOSTICA HERMES SRL coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.*

*L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio.*

*Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del DIAGNOSTICA HERMES SRL.*

*Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.*

*La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 13/07/2021 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni al laboratorio.*

*Il Direttore*

## PRESENTAZIONE

*La società, costituita il 29/01/1997 con sede legale e operativa a Formia (LT) in via Giacomo Matteotti 38, iscritta al n° 01802430593 RRII Latina, al n° 124612 REA di Latina, partita iva e codice fiscale 01802430593, esercita, in regime di accreditamento con il SSR, le seguenti attività:*

- *Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche;*
- *Gabinetto di Radiodiagnostica;*
- *Gabinetto di Terapia Fisica e Riabilitativa;*
- *Gabinetto di Cardiologia (visita + ECG)*

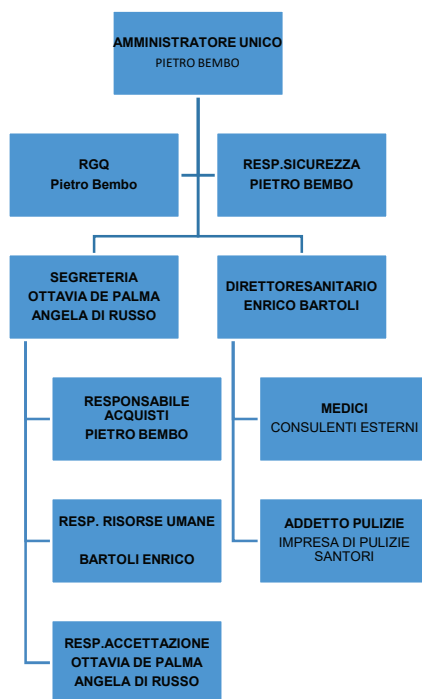
*I locali in cui si esercitano dette attività sono in locazione, e sono estesi su di un area di quasi 400 mq. disposti su di un unico livello (NCEU di Formia sez. Maranola foglio 24 part.68), in regola con le autorizzazioni e licenze amministrative per l'esercizio dell'attività, sono ubicati in via Giacomo Matteotti 38.*

*Sono state potenziate le prestazioni in modo da offrire una più completa gamma di servizi:*

- 1. Il Laboratorio attraverso un Service è stato potenziato con la Radioimmunologia in vitro;*
- 2. La Radiodiagnostica è stata commutata in Diagnostica per Immagini, con impianto DIGITALE, aggiungendo alla Radiologia Tradizionale:*
  - *Mammografia*
  - *Ecografia Internistica*
  - *Ecografia Chirurgica*
  - *Ecografia Pediatrica*
  - *Ecografia Vascolare*
  - *Ortopantomografia*
  - *TAC (Tomografia Assiale Computerizzata) Volumetrica*
  - *MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata)*
  - *RMN (Risonanza Magnetica Nucleare Articolare)*
- 3. Il Gabinetto di fisiokinesiterapia è stato potenziato dal punto di vista strumentale sostituendo completamente le apparecchiature precedenti ormai obsolete e organizzandosi per la Riabilitazione Neuromotoria singola.*
- 4. Il Gabinetto di Cardiologia è stato potenziato con l'inserimento di una macchina ecografica a colori per la valutazione cardiaca, con esami holter pressori ed ECG.*
- 5. E' stato realizzato un vero e proprio gabinetto di Ginecologia - Ostetricia, con una macchina ecografica in 3D per una valutazione sempre più precisa dello stato di gravidanza;*
- 6. E' stato realizzato un servizio di Ortopedia;*

7. E' stato realizzato un servizio di Otorinolaringoiatria;
8. E' stato realizzato un servizio di Oculistica;
9. E' stato realizzato un servizio di Medicina Estetica;
10. E' stato realizzato di un servizio di Neurologia con esame elettromiografico ed elettroencefalografico.

## ORGANIGRAMMA



*La DIAGNOSTICA HERMES Srl, da sempre attenta alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere.*

*Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.*

*A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.*

## I SERVIZI

*Il Diagnostica HERMES SRL fornisce i seguenti servizi:*

Visita oculistica

Visita Otorinolaringoiatrica

<b>Diagnostica per Immagini:</b> RX Tradizionale, Ortopantomografia, Mammografia, RMN Articolare, TAC, M.O.C.	<b>Visita Dermatologica</b>
<b>Ecotomografia:</b> Tiroidea, Addominale, Color Doppler TSA e Arti Inferiori, Cardiaca, Endocavitaria, Anche Neonatali, Muscolo Tendinee.	<b>Visita Ginecologica</b>
<b>Fisiocinesiterapia</b>	<b>Visita Pediatrica</b>
<b>Visita Cardiologica con ECG</b>	<b>Visita Urologica</b>
<b>Visita Neurologica con EMG</b>	<b>Visita Chirurgica</b>
<b>Visita Ortopedica</b>	<b>Visita Flebologica</b>

*\*Accreditato con il Servizio Sanitario Regionale dal 16/10/2012*

## ***IL LABORATORIO***

*Il Laboratorio è fornito di numerose apparecchiature automatiche, alcune delle quali di ultima generazione, che consentono l'effettuazione delle relative attività in condizione di massima sicurezza ed in tempi brevissimi. In modo tale da fornire rapidamente ai pazienti la refertazione completa delle prestazioni diagnostiche richieste.*

*Il personale impiegato in Laboratorio è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico - scientifici.*

*Il laboratorio è aperto al pubblico per il prelievo dalle 08,30 alle 10,30 e dalle 17,30 alle 18,30 per il ritiro dei referti.*

*Per potere eseguire gli esami, gli utenti convenzionati con il SSR debbono consegnare al laboratorio la richiesta di analisi, debitamente compilata da parte del Medico prescrittore (dati identificativi del paziente, diagnosi, elenco delle prestazioni richieste, eventuali prescrizioni inerenti il ciclo analitico, firma e timbro del Medico). Gli esami non convenzionati con il SSN possono essere eseguiti anche su richiesta verbale del paziente.*

*Su richiesta del paziente è possibile eseguire anche prelievi domiciliari.*

*I campioni pervenuti dall'esterno effettuano lo stesso iter procedurale di accettazione*

*I campioni sono conservati per 5 giorni e la richiesta per ulteriori esami viene effettuata entro gli stessi giorni.*

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

*Gli appuntamenti sono necessari solo per alcune prestazioni strumentali e vengono fissati, tenendo conto anche delle necessità del paziente, entro sette giorni.*

*I tempi di attesa per l'accettazione ed il prelievo si aggirano dai 0 ai 5 minuti a seconda dell'affluenza giornaliera.*

*I campioni biologici, non appena eseguito il prelievo o consegnati in laboratorio, vengono adeguatamente conservati per poi essere inviati al Service.*

*I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile, la data è indicata nella scheda di accettazione di in base alle metodiche utilizzate ed al calendario di esecuzione.*

*Per alcuni esami la refertazione è possibile consegnarla anche nel pomeriggio dello stesso giorno altre volte non supera i tre giorni.*

*È possibile ritirare i referti la mattina dalle 10,00 alle 13,00 ed il pomeriggio dalle 15,30 alle 18.30.*

*Il centro si impegna ad informare tempestivamente gli utenti se per motivi tecnici non è possibile rispettare la data di consegna prevista per l'esito.*

*Il Laboratorio indica sul referto per ogni indagine effettuata, il metodo con cui è stato eseguita.*

*Il laboratorio service è la "Diagnostica Morrone" con sede alla via Marchesiello in Caserta; i campioni sono ritirati da un loro corriere nei giorni due volte a settimana. Questi esami, di particolare rilievo, vengono evidenziati nel referto con la dicitura service e l'indirizzo dello stesso.*

*Al fine di assicurare l'obbligo di controllo della qualità delle prestazioni erogate (D.L. XI7/93), il Laboratorio partecipa a programmi di valutazione esterna di qualità per tutte le tipologie di analisi.*

*Il laboratorio si impegna a rendere pubbliche le tariffe del SSR, quelle libero professionali e gli eventuali ticket, mettendo a disposizione degli utenti l'elenco delle prestazioni con i relativi prezzi.*

*La struttura persegue come obiettivo il raggiungimento di un elevato livello di informatizzazione ed automazione delle apparecchiature per ottenere riscontri analitici sempre più reali e precisi. La strumentazione viene aggiornata e mantenuta frequentemente.*

*La struttura è dotata di gruppi di continuità e che consente l'espletamento del lavoro, senza interruzione, anche in caso di black-out elettrico.*

*Il Laboratorio ha attivato apposite procedure per la tutela della privacy e del segreto professionale.*

*Il Laboratorio si impegna a diffondere la presente "Carta dei Servizi" presso la sede della Diagnostica Hermes srl.*

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

*Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste ( contanti, assegno o bancomat) e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente dall'operatore di segreteria, che rilascerà fattura.*

### **INFORMAZIONI**

*Il laboratorio al fine di garantire la massima informazione e trasparenza relativamente ai propri servizi viene garantita nella carta dei servizi.*

### **CONTROLLO GESTIONALE**

*La DIAGNOSTICA HERMES SRL adotta un sistema di controllo gestionale attraverso l'ufficio di direzione garantendo dialogo ed ascolto con i clienti, utilizzando opportuni strumenti di informazione.*

*Gli standard di qualità, continuamente posti sotto verifica, riguardano principalmente le tempestive risposte alle esigenze del cliente, nonché il qualificato comportamento degli operatori del laboratorio, da un punto di vista professionale e relazionale, ottenuto anche attraverso opportuni momenti di formazione.*

*Gli standard menzionati non possono non tener conto dei singoli clienti e soprattutto della categoria delle persone anziane e dei disabili. A tal fine la DIAGNOSTICA HERMES SRL si impegna a verificare costantemente la facilità di accesso alla propria struttura.*

*Dunque Per poter migliorare il proprio operato, monitorando costantemente la soddisfazione del cliente, la DIAGNOSTICA HERMES SRL ha individuato in alcuni indici di miglioramento i parametri oggettivi di valutazione.*

*Tali indici scaturiscono non solo attraverso la raccolta di eventuali lamentele degli utenti del servizio, ma anche e soprattutto attraverso la distribuzione periodica del questionario informativo clienti, facilmente reperibile nell'accogliente sala di attesa.*

### **PRINCIPI INFORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**



*La Diagnostica Hermes srl opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:*

- *l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;*
- *la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;*
- *il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;*
- *il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;*
- *la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03 e Reg.Eu. 679/2016, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;*
- *l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;*
- *il dovere di valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti*
- *tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.*

*Il tutto nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza e efficacia;*

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

*La Direzione della DIAGNOSTICA HERMES SRL ha deciso di progettare e rendere operante un "Sistema di Garanzia della Qualità" interno del laboratorio, conforme ai requisiti della norma internazionale EN ISO 9001:2015.*

*Scopo di questa decisione è la volontà di fornire un servizio di alto livello qualitativo per ottenere una continua e totale soddisfazione dei Clienti, garantendo nel contempo una crescente efficienza dell'organizzazione del Laboratorio.*

*Il Sistema Qualità di DIAGNOSTICA HERMES SRL è basato sui seguenti principi fondamentali:*

- ✓ *Qualità intesa come eccellenza del risultato ed efficienza organizzativa;*
- ✓ *Costante miglioramento dello standard di qualità del servizio fornito;*
- ✓ *Qualità come responsabilità di tutti, Direzione e personale del Laboratorio;*
- ✓ *Anteposizione delle esigenze di Qualità del servizio a tutte le altre;*
- ✓ *Responsabilizzazione del personale nell'assicurare la qualità del lavoro svolto nell'ambito della propria funzione.*



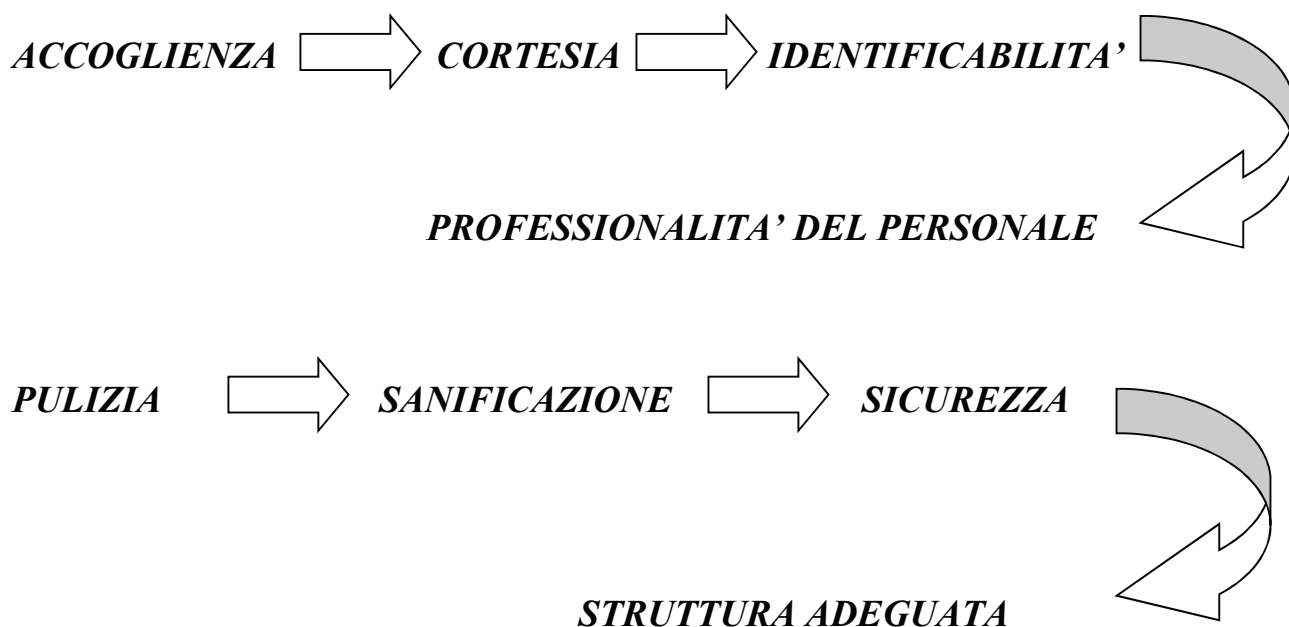
- ✓ *Diffusione della Politica della Qualità a tutto il personale del Laboratorio.*

## COME RAGGIUNGERCI

*La Diagnostica Hermes srl è situata in Formia in Giacomo Matteotti 38, è facilmente raggiungibile mediante Servizi pubblici.*

## COMUNICAZIONI AL CLIENTE

*Sulla base dei principi sopraccitati il Laboratorio di DIAGNOSTICA HERMES SRL garantisce:*



*Ed inoltre per i servizi:*

- ✓ **Riservatezza** – Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003 e GDPR)
- ✓ **Consegna referti** – Indicazione immediata giorno ed ora del ritiro
- ✓ **Informazioni sulla preparazione del paziente** – Pronte ed immediate
- ✓ **Chiarezza** – informazioni e referti comprensibili da tutti
- ✓ **Ascolto** – Recepimento puntuale delle richieste del cliente

## DIRITTI DEL MALATO

*Il Centro si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (ACN), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'Organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali :*

1. *Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*
2. *Diritto all'accesso. Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*
3. *Diritto all'informazione. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*
4. *Diritto al consenso. Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*
5. *Diritto alla libera scelta. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*
6. *Diritto alla privacy e alla confidenzialità. Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*
7. *Diritto al rispetto del tempo dei pazienti. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*
8. *Diritto al rispetto degli standard di qualità. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*
9. *Diritto alla sicurezza. Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla errata gestione dei processi clinici e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*
10. *Diritto all'innovazione. Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.*
11. *Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.*
12. *Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.*

13. *Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.*

14. *Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario*

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI</b>	Tempo di attesa per 'Accettazione	0 – 10 min
	Tempo di attesa per il laboratorio	0 – 3 min.
	Tempo medio di attesa in sala di attesa	0 – 10 min
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
<b>PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE</b>	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
	Dotazione e Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Lazio
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### RECLAMI

*La Diagnostica Hermes srl garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.*

*La tutela è prevista:*

*per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione:*

*per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:*

- della carta dei servizi*
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1955 e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione di servizi pubblici;*
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento*
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti*
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.*

*L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:*

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;*
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;*
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;*
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.*

*La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i*

*responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 15 giorni.*

*La tutela degli utenti viene garantita tramite:*

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

*Responsabile: Dott. Pietro Bembo*

*Tel. 0771 770671 – Fax 0771 770671*

*e-mail hermesformia@libero.it*

## **QUESTIONARI**

*Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).*

*Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.*

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

*Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.*

## **INFORMAZIONI UTILI AI CLIENTI**

### ***Indagini diagnostiche***

*In questa struttura vengono eseguite le indagini diagnostiche. Il personale sanitario e di segreteria è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante le particolarità della prestazione richiesta.*

### ***Prelievo del sangue***

*Presentarsi in laboratorio durante l'orario dei prelievi a digiuno dalle ore 20-21 del giorno prima. E' permessa la sola assunzione di acqua. Non occorre appuntamento.*

### ***Esame delle urine***

*Per l'esame delle urine completo, raccogliere un campione delle urine del primo mattino e consegnarlo al più presto in laboratorio. Il recipiente da utilizzare può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.*

### ***Urinocoltura***

*( da non eseguirsi in corso di terapia antibiotica )*

*Il recipiente da usare per la raccolta del campione di urine deve essere sterile e può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.*

*Procedere come segue:*

- 1. Eseguire un'accurata pulizia locale*
- 2. Scartare le prime gocce di urina*
- 3. Raccogliere l'urina direttamente nel contenitore avendo cura di non toccarne le pareti interne*
- 4. Richiudere il contenitore e consegnarlo al più presto in laboratorio*

### ***Raccolta urine delle 24 ore***

*Occorre munirsi di un contenitore adeguato che può essere ritirato in laboratorio.*

*Per eseguire correttamente la raccolta:*

- 1. Scartare la prima urina del mattino*
- 2. Raccogliere da questo momento in poi tutte le urine che saranno emesse nelle successive 24 ore inclusa la prima del mattino seguente*

*Il contenitore va conservato al fresco per tutto il tempo della raccolta.*

### ***Feci: esame per la ricerca dei parassiti***

*Raccogliere una piccola quantità di feci ( una nocciola ) e porla in contenitore pulito ( esistono contenitori muniti di paletta ). Il campione non deve essere contaminato da urina.*

*Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.*

### ***Feci: esame per la ricerca del sangue occulto***

*Raccogliere una piccola quantità di feci ( una nocciola ) e porla in contenitore pulito ( esistono contenitori muniti di paletta ). Il campione non deve essere contaminato da urina.*

*L'esame è specifico per il sangue umano, quindi non è necessaria alcuna dieta mentre è opportuno evitare il periodo mestruale.*

*Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.*

### ***Feci: esame colturale (coprocoltura)***

*Raccogliere una piccola quantità di feci ( una nocciola ) e porla in contenitore pulito ( esistono contenitori muniti di paletta ). Il campione non deve essere contaminato da urina e va consegnato al più presto in laboratorio.*

*Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.*

*Il contenitore può essere ritirato gratuitamente in laboratorio o acquistato in farmacia.*

### ***Tampone uretrale***

*E' necessario evitare di urinare alcune ore prima di effettuare l'esame. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.*

### ***Tampone vaginale***

*Prendere appuntamento con il laboratorio. E' necessario eseguire un'adeguata pulizia locale. Segnalare se sono in corso terapie antibiotiche.*

### ***Prova immunologica di gravidanza ( su urina )***

*L'esame si esegue su un campione di urina preferibilmente del primo mattino. Il metodo utilizzato consente una diagnosi attendibile dopo 10-12 giorni dal concepimento.*

### ***Esame del liquido seminale***

*Munirsi di un contenitore sterile, fornito gratuitamente dal laboratorio o acquistato in farmacia, e far pervenire il materiale al laboratorio entro mezz'ora circa.*

*L'esame va effettuato dopo 3 – 5 giorni di astinenza dai rapporti.*

### ***Curva glicemica***

*Il paziente si presenta a digiuno per essere sottoposto ad un primo prelievo del sangue.*

*Successivamente all'assunzione di una precisa quantità di glucosio saranno effettuati altri 4 prelievi.*

*La prova finisce dopo 2 ore.*

## ***IL CENTRO RADIOLOGICO***

*Il centro è fornito di moderne apparecchiature di Diagnostica per Immagini Digitalizzate.*

*Il continuo e costante aggiornamento dei professionisti che operano, rendono la struttura un fiore all'occhiello della Sanità privata pontina e del Lazio.*

*La Divisione di Diagnostica per Immagini del Polispecialistico è in grado di eseguire tutti i moderni atti di diagnostica ecotomografica (US), radiografica (RX), senologica (SN) e di alta diagnostica quali esami di tomografia computerizzata volumetrica (TC) e tomografia a risonanza magnetica articolare (RM).*

*In particolare sono a disposizione dei clienti dello studio i seguenti apparecchi diagnostici:*

- *ECOTOMOGRFO*
- *PENSILE STATIVO*
- *ORTOPANTOMOGRFO*
- *MOC*
- *MAMMOGRFO*
- *T.C. VOLUMETRICA*
- *TDC*
- *R.M. ARTICOLARE*



## **ECOGRAFIA MULTIDISCIPLINARE**

*L'ecografia è una metodica non dannosa, indolore e per questo molto usata come esame di primo livello anche in donne giovani ed in stato di gravidanza.*

*L'indagine ecografica dura pochi minuti, il paziente generalmente disteso supino sul lettino, viene esaminato con una sonda e con un gel spalmato sulla zona da studiare. Per migliorare la qualità delle immagini ecografiche la segreteria ha a disposizione delle istruzioni per l'esecuzione dell'esame.*

*Gli ecotomografi a nostra disposizione, completi di sonde lineare, settoriale ed intracavitaria, permette l'esecuzione di tutti gli esami ecotomografici possibili nell'ambito internistico-endocrinologico, cardiologico, ortopedico-riabilitativo, ginecologico-ostetrico, senologico, estetico, di esami con accesso intracavitario (ecotomografia prostatica trans-rettale, ecotomografia pelvica trans-vaginale) oltre a tutti gli esami di diagnostica cardio - vascolare che necessitano del modulo color e power – Doppler.*

## **RADIOLOGIA TRADIZIONALE**

*Il centro ha a disposizione un pensile stativo che permette l'esecuzione di tutti gli esami radiografici tradizionali. La possibilità di digitalizzazione delle immagini acquisite permette una riduzione della dose di radiazioni somministrate ai pazienti non essendo necessario ripetere l'indagine in caso di dati di impostazione non perfetti.*

*L'ortopantomografo permette l'esecuzione rapida e precisa di esami di pertinenza odontostomatologica e pediatrica (ortopantomica, telecranio, studio delle articolazioni temporo - mandibolari) secondo i moderni standard qualitativi.*

## **MOC**

*Il lettino MOC permette di ottenere parametri quantitativi sulla massa ossea su segmenti corporei (femore, colonna ...) per la valutazione del grado di mineralizzazione scheletrica nel sospetto di malattia osteoporotica, nonché esami whole body con misurazione del BMD. Il tutto secondo gli standard di riferimento dettati dall'OMS, l'Organizzazione Mondiale della Sanità.*

## **MAMMOGRAFO**

*Il mammografo permette di eseguire normalmente sia le tradizionali proiezioni mammografiche, sia gli esami di dettaglio, i particolari e tutte le proiezioni aggiuntive, con adattatore automatico che "riconosce" il tipo di mammella da studiare. Lo screening senologico consiste nella ricerca preventiva di neoplasie della mammella in fase precoce per poter procedere ad un planning terapeutico che porti alla risoluzione della malattia. Secondo le linee guida della SIRM, Società Italiana di Radiologia Medica, l'esame mammografico deve essere eseguito a partire dai 40 anni di età con*

*cadenza generalmente annuale. L'esame mammografico può essere integrato poi da un esame ecografico delle mammelle ed, eventualmente, da un esame RM.*

### **T.C. VOLUMETRICA**

*La TC volumetrica, completa di tutti i software di ricostruzione 2D e 3D permette l'esecuzione e la post-elaborazione di tutti gli esami di diagnostica tomografica per l'implantologia).*

### **RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE**

*La Risonanza Magnetica è il fiore all'occhiello della Divisione di Diagnostica per Immagini. È una macchina cosiddetta "aperta", idonea, e a volte indispensabile, in pazienti pediatrici e claustrofobici.*

## **FISIOKINESITERAPIA**

*La sezione riabilitativa seguita da Fisiatra e' in grado di adempiere le richieste per tutte le terapie fisiche convenzionali (laser, ultrasuoni, magnetoterapia ...) integrate dalla massoterapia e dalla terapia posturale.*

*In esclusiva sul territorio siamo in grado di eseguire sedute di **Ipertermia**, terapia fisica basata sul calore, in grado di ottenere una guarigione piu' rapida da traumi distrattivi – distorsivi e lesioni muscolari e per questo usata da tutte le societa' sportive professionistiche internazionali.*

*Altra terapia di pertinenza esclusiva del nostro centro sono le **onde d'urto** focalizzate, utilizzate in molte patologie croniche, delle grandi e piccole articolazioni.*

*Si effettuano inoltre terapie di tipo infiltrativo quale ad esempio la mesoterapia.*

### **Elettroterapia di muscoli normo o denervati della mano o del viso o di altri distretti**

L'elettrostimolazione è una terapia fisica strumentale che utilizza correnti eccitomotorie. Queste hanno la capacità di provocare la contrazione di un muscolo o di un gruppo di fibre muscolari sia denervate che normoinnervate. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di muscolatura spastica, presenza di pacemaker cardiaco impiantato.

### **Ionoforesi .**

La ionoforesi o dielettrolisi medicamentosa è una tecnica elettroterapica che sfrutta la corrente continua per introdurre medicinali nell'organismo. **CONTROINDICAZIONI:** pace-maker cardiaco, mezzi di sintesi metallici, lesioni cutanee, epilessia, ipoestesia cutanea.

### **Correnti diadinamiche**

Le correnti diadinamiche sono delle correnti utilizzate a scopo antalgico, a bassa frequenza. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di pacemaker cardiaco, patologie cutanee superficiali, mezzi di sintesi.

### **Irradiazione infrarossa**

I raggi infrarossi sono onde elettromagnetiche paragonabili alla radiazione solare. Utilizzati soprattutto nei casi di contrattura muscolare. **CONTROINDICAZIONI:** fase infiammatoria acuta,

condizioni cardiocircolatorie in compenso precario, regioni corporee con sensibilità alterata o assente, periodi particolarmente caldi dell'anno.

#### **Diatermia a onde corte o micro-onde**

Definita anche Radarterapia, utilizza anch'essa onde elettromagnetiche. Il calore in questo caso è prodotto direttamente dal corpo del paziente e non erogato dall'esterno. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di dispositivi elettronici endocorporei (pacemaker, protesi acustiche, ecc), stato di gravidanza, vicinanza di cartilagini fertili, neoplasie, TBC.

#### **Trasferimento energetico capacitivo e resistivo**

Definito anche TCR o TECAR terapia, è una particolare forma di termoterapia endogena che permette il trattamento a 360° delle strutture articolari e tendinomuscolari. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di pacemaker o di protesi acustiche ed altre apparecchiature impiantate, alterazioni della coagulazione, presenza di oggetti metallici nel trattamento con alte energie, presenza di sostanze plastiche quali il polietilene per la mancanza di sufficienti verifiche degli effetti su tale materiale.

#### **Magnetoterapia**

La magnetoterapia utilizza onde elettromagnetiche a bassissima frequenza con effetti trofici ed analgesici nei confronti di numerosi tessuti e di molte condizioni patologiche. **CONTROINDICAZIONI:** pazienti con pacemaker cardiaco o altri elettrostimolatori a permanenza, presenza di patologie tumorali attive, morbo di Paget osseo.

#### **Ultrasuonoterapia**

è una terapia che utilizza onde sonore producesti un effetto meccanico nei tessuti interessati. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di cartilagini fertili, presenza di dispositivi elettronici impiantati (pacemaker, protesi acustiche, ecc), possibili danni per vicinanza a gonadi, cristallino, encefalo ed orecchio, presenza di impianti protesici o mezzi di sintesi metallici, osteoporosi, neoplasie.

#### **Laserterapia**

è una terapia che utilizza onde sonore producesti un effetto meccanico nei tessuti interessati. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di cartilagini fertili, presenza di dispositivi elettronici impiantati (pacemaker, protesi acustiche, ecc), possibili danni per vicinanza a gonadi, cristallino, encefalo ed orecchio, presenza di impianti protesici o mezzi di sintesi metallici, osteoporosi, neoplasie.

#### **Trazione scheletrica**

La trazione vertebrale è una tecnica di meccanoterapia che consiste nell'applicazione sul rachide di forze dirette a sollecitare l'allontanamento di una vertebra da un'altra. Ne è possibile l'applicazione sia a livello dorsolombare che cervicale. **CONTROINDICAZIONI:** osteoporosi grave, neoplasie vertebrali, malformazioni vertebrali e vascolari, malattie reumatiche in fase attiva (artrite reumatoide, spondilite anchilopoietica, spondilodiscite), spondiloartrosi evoluta (becchi osteofitosici disposti a ponte fra due corpi vertebrali), colpi di frusta, insufficienza vertebro-basilare.

#### **Pressoterapia o presso-depressoterapia intermittente**

La pressoterapia sequenziale è un'apparecchiatura a pressione positiva utilizzata per il trattamento dei disturbi venosi e linfatici. Attraverso la compressione sequenziale si può così ridurre l'edema linfatico, attivare la pompa venosa periferica e ridurre la pressione venosa distrettuale. **CONTROINDICAZIONI:** trombosi venosa profonda.

#### **T.E.N.S.**

La TENS è una corrente antalgica. **CONTROINDICAZIONI:** presenza di pacemaker, gravidanza.

#### **Mobilizzazione della colonna vertebrale**

Le mobilizzazioni della colonna vertebrale sono la messa in movimento di uno o più segmenti rachidei, grazie ad una forza esterna al paziente, fino alla messa in tensione, senza superare il limite fisiologico del segmento stesso. **CONTROINDICAZIONI:** malformazioni vertebrali, osteoporosi grave, tumori, infezioni, infiammazioni e fratture del rachide, segni di insufficienza vertebro-basilare.

#### **Mobilizzazioni di altre articolazioni**

Le mobilizzazioni articolari consistono in una serie di movimenti che interessano un determinato segmento articolare (spalla, gomito, ginocchio, anca, caviglia, etc.). **CONTROINDICAZIONI:** artrosi

in fase infiammatoria, osteoporosi grave, tumori, infezioni, infiammazioni, fratture articolari non consolidate.

### **Rieducazione motoria attiva e/o passiva (patologia semplice)**

La rieducazione motoria consiste in una serie di esercizi e di tecniche utilizzate per recuperare dei deficit motori a carico di determinati distretti articolari, dovuti a patologie di tipo osteoarticolare (fratture, immobilizzazioni prolungate, esiti di interventi chirurgici, patologie degenerative, etc.).  
CONTROINDICAZIONI: nessuna.

### **Esercizi respiratori individuali e collettivi**

Gli esercizi respiratori consistono in una serie di esercizi che hanno lo scopo di favorire la meccanica ventilatoria. Possono essere utilizzati anche durante il trattamento di patologie diverse da quelle squisitamente pneumologiche (per esempio la scoliosi).  
CONTROINDICAZIONI: fratture costali, malattie neuromuscolari, patologie respiratorie in fase acuta.

### **Esercizi posturali/proprioceettivi individuali**

Gli esercizi respiratori consistono in una serie di esercizi che hanno lo scopo di favorire la meccanica ventilatoria. Possono essere utilizzati anche durante il trattamento di patologie diverse da quelle squisitamente pneumologiche (per esempio la scoliosi).  
CONTROINDICAZIONI: fratture costali, malattie neuromuscolari, patologie respiratorie in fase acuta.

### **Training deambulatorio e del passo**

Il training deambulatorio e del passo consiste in una serie di esercizi preposti al recupero dello schema motorio del paziente, sia della fase statica che dinamica del passo.  
CONTROINDICAZIONI: grave deficit dell'equilibrio, fratture recenti, marcato deficit muscolare.

### **Massoterapia per drenaggio linfatico**

La massoterapia per drenaggio linfatico consiste in un particolare massaggio che permette lo scarico dei distretti venosi e linfatici al fine di migliorare la dinamica circolatoria dell'arto interessato.  
CONTROINDICAZIONI: processi infettivi acuti, recidive metastatiche, TBC.

### **Massoterapia distrettuale**

La massoterapia per drenaggio linfatico consiste in un particolare massaggio che permette lo scarico dei distretti venosi e linfatici al fine di migliorare la dinamica circolatoria dell'arto interessato.  
CONTROINDICAZIONI: processi infettivi acuti, recidive metastatiche, TBC.

## **L'assistenza domiciliare**

Il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) garantisce alle persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, con patologie in atto o esiti delle stesse, percorsi assistenziali nel proprio domicilio denominati "cure domiciliari" consistenti in un insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e riabilitativi, necessari per stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita.

Le cure domiciliari si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia, generalmente erogate dal Comune di residenza della persona.

Il bisogno clinico-assistenziale viene accertato tramite idonei strumenti di valutazione multi professionale e multidimensionale che consentono la presa in carico globale della persona e la definizione di un "Progetto di Assistenza Individuale" (PAI) sociosanitario integrato.

L'assistenza domiciliare è, dunque, un servizio compreso nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) in grado di garantire una adeguata continuità di risposta sul territorio ai bisogni di salute, anche complessi, delle persone non autosufficienti, anche anziane, e dei disabili ai fini della gestione della cronicità e della prevenzione della disabilità. Le cure domiciliari sono erogate con modalità diverse, in base all'organizzazione dei servizi territoriali della ASL; tuttavia, sono generalmente gestite e coordinate direttamente dal Distretto sociosanitario (DSS) delle Aziende Sanitarie Locali (ASL), in collaborazione con i Comuni.

Per le prestazioni sociali il cittadino deve fare riferimento al Comune di residenza, in relazione al bisogno di salute dell'assistito e al livello di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale.

Assistenza

Domiciliare

Integrata

Servizi che possono essere definiti come l'insieme coordinato, intensivo ed altamente integrato di prestazioni sanitarie, mediche, infermieristiche, riabilitative e di natura socio-assistenziale erogate a domicilio e rivolte a soddisfare le esigenze di pazienti parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, affetti da malattie cronico-degenerative, in condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali, che hanno necessità di un'assistenza continuativa, e della loro famiglia.

Assistenza

Domiciliare Integrata Alta Intensità (ADIAI)

Ospedalizzazione Domiciliare (OD)

Questi servizi sono rivolti a pazienti complessi e integrano l'intervento di figure professionali specializzate con la gestione di tecnologie a supporto del paziente e la fornitura di presidi terapeutici. La presa in carico globale delle esigenze della persona è garantita dall'alto livello di professionalità e sensibilità del personale coinvolto.

L'equipe multidisciplinare eroga prestazioni modulate da un Piano di Assistenza Individuale redatto dalla ASL in regime di continuità oraria.

Assistenza Domiciliare Respiratoria (ADR)

Questo tipo di assistenza è finalizzata al trattamento terapeutico domiciliare del paziente affetto da insufficienza respiratoria cronica.

Prevede il monitoraggio clinico del paziente e dell'aderenza alla terapia prescritta, l'intervento di figure professionali specializzate e la gestione di tecnologie a supporto del paziente, con l'obiettivo di prevenire ricoveri ospedalieri e le complicanze legate agli stessi.

Assistenza Domiciliare Nutrizionale (ADN)

Questi servizi sono dedicati a pazienti in terapia nutrizionale, per via enterale o parenterale secondo la prescrizione del medico nutrizionista.

L'intervento di figure professionali specializzate e la gestione di tecnologie a supporto del paziente, come la fornitura di presidi e/o alimenti, consentono il monitoraggio clinico del paziente e la sua aderenza alla terapia prescritta.

Cure Palliative Domiciliari e Assistenza in Hospice

Questa tipologia di assistenza è rivolta a pazienti terminali che si trovano a domicilio o presso strutture residenziali dell'hospice.

Professionalità e sensibilità dei professionisti permettono al paziente e alla propria famiglia di essere sostenuti anche dal punto di vista psico-emotivo nell'affrontare le ultime ore di vita.

Possono usufruire del servizio, gratuito, tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati a essere curati in quanto in situazione di fragilità caratterizzate da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere al bisogno della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;
- presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisita anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

Il suo medico di medicina generale, dopo aver effettuato una valutazione dei bisogni sociosanitari e riabilitativi, richiederà in forma scritta l'attivazione del servizio da inoltrare al Distretto di competenza.

Gli operatori della Asl di pertinenza predisporranno per lei un Piano di Assistenziale Individuale dopo aver effettuato l'analisi della situazione, dei bisogni e del problema riscontrati, individueranno gli obiettivi di cura e la tipologia di prestazioni da effettuare con modalità e tempistiche personalizzate che poi concilieranno con gli operatori DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo

La società ricevuta la richiesta di assistenza vi contatterà per il percorso di presa in carico e la gestione del servizio.

Al primo accesso il personale le consegnerà tutta la documentazione informativa compresa la presente Carta dei Servizi.

Il servizio di DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo verrà attivato entro 48 ore dalla ricezione della richiesta da parte del Distretto di competenza, in caso di urgenza entro le 24.

Durante la prima visita domiciliare verrà depositata presso il Suo domicilio la documentazione che servirà agli operatori nello svolgimento delle attività.

Al suo interno troverà anche i prospetti con i recapiti telefonici che le potranno essere utili per ogni evenienza.

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo quanto previsto dal Piano Assistenziale redatto dall'area di pertinenza della ASL.

Il servizio si sviluppa attraverso:

- Visite domiciliari programmate del personale sanitario e sociosanitario (medico, infermiere, operatore sociosanitario, psicologo, fisioterapista, dietista, ecc.).
- Pronta disponibilità del medico e dell'infermiere (per i pazienti di II-III Livello).

Presso il suo domicilio verrà depositata la documentazione che servirà agli operatori allo svolgimento delle attività. Inoltre, sarà messo a disposizione anche un tablet per l'accesso alla cartella clinica digitalizzata.

La copia cartacea della documentazione sanitaria completa è consegnata al paziente entro 30 giorni dalla richiesta.



DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo è in grado di offrire servizi assistenziali domiciliari con livello di intensità basso, medio e alto. Il servizio coinvolge un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

- Direttore sanitario
- Medico coordinatore
- Care Manager - Infermieri Professionali con funzioni di coordinamento del servizio
- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti
- Ausiliari Socio-Assistenziali/Operatori Socio Sanitari

Per l'effettuazione di consulenze la struttura è supportata da medici specialisti. L'equipe si avvale della Centrale operativa, le cui funzioni prevedono:

- supporto telefonico all'utenza;
- supporto telefonico agli operatori e alla rete assistenziale;
- supporto telefonico per il Sistema Informativo.

Il Medico Coordinatore è il referente che in stretta collaborazione con l'Unità di Valutazione Distrettuale e l'equipe domiciliare DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo affronta e gestisce problematiche di natura sanitaria.

Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- variazioni al Piano di Assistenza Individuale
- supporto al personale assistenziale
- esecuzione di alcune procedure domiciliari
- collaborazione con il Medico di Medicina Generale
- fornire informazioni semplici e dettagliate sulla situazione clinica al malato e ai suoi referenti.

L'infermiere case manager funge da anello di congiunzione fra l'utente, la famiglia e i componenti dell'equipe (per utenti complessi), tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dei bisogni del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali
- medicazione di ferite-lesioni/piaghe da decubito
- formazione sanitaria di sua competenza rivolta alla famiglia ed al paziente stesso
- rilevazione e monitoraggio dei sintomi

L'operatore sociosanitario (OSS) ha tra i suoi compiti:

- aiuto, complementare o in autonomia per alcune prestazioni, alle attività di assistenza dell'infermiere per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche, di mobilità e relazionali del paziente
- monitoraggio dei parametri vitali (in collaborazione con l'infermiere di riferimento)
- formazione sanitaria, per quanto di sua competenza, rivolta alla famiglia e al paziente stesso
- monitoraggio di alcuni sintomi (in collaborazione con l'infermiere di riferimento).

Lo psicologo ha tra i suoi compiti;

- il supporto psicologico per i pazienti che ne abbiano necessità
- il supporto al personale assistenziale.

L'assistente sociale ha tra i suoi compiti:

- la gestione dei percorsi all'interno e fuori la rete locale di cure
- servizi di segretariato sociale (notizie sulle prassi per accedere alle risorse socio-sanitarie, amministrazione di sostegno, ecc.)
- l'attivazione e il coordinamento dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio (solievo a supporto al "Caregiver" e/o al paziente, supporto spirituale al paziente e alla famiglia).

Il dietista ha tra i suoi compiti:

- la valutazione nutrizionale e
- l'elaborazione di diete prescritte dal medico.



Il fisioterapista ha tra i suoi compiti:

- assicurare il trattamento previsto per il paziente stabilito dal piano assistenziale.

Gli operatori sono dotati tutti di idonei cartellini di riconoscimento al fine di evitare l'intrusione di estranei non autorizzati nel domicilio privato.

Tutte le figure seguono costantemente programmi di aggiornamento professionale che oltre ad essere previsti dalla normativa sull'Ecm sono pianificati secondo procedure interne.

Quando il nostro team entra a casa vostra lo fa per dare sollievo al vostro familiare bisognoso di cure.

Se i nostri operatori danno dei consigli, se chiedono anche qualche cambiamento alle abitudini della vita quotidiana della famiglia, è solo per offrire aiuto.

La buona interazione fra l'operatore sanitario e l'assistito è uno degli elementi importanti della cura. Fiducia e collaborazione sono fondamentali per il buon esito dell'assistenza.

È importante che l'assistito impari a farsi curare da più persone.

Il team assistenziale viene scelto infatti per massimizzare la qualità della cura.

Lavoriamo quindi insieme per il bene del vostro caro.

DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo segue i suoi assistiti anche con i servizi di telemonitoraggio, televisita e teleassistenza.

Grazie alle nuove tecnologie e in conformità con le necessità assistenziali dell'utente, la famiglia viene dotata di un tablet munito di videocamera e SIM grazie alla quale è possibile contattare la centrale di riferimento e ricevere una video assistenza in caso di emergenza.

L'attivazione del servizio è molto semplice ed intuitiva ed il "Caregiver" viene istruito su come eseguire la chiamata di supporto. DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo mette altresì in grado il Medico di Famiglia dell'assistito o gli specialisti coinvolti nel percorso assistenziale di seguire da remoto l'andamento della terapia permettendo il controllo in tempo reale di parametri biomedici, le cui soglie di monitoraggio vengono definite dai medici all'interno del P.A.I.

Il P.A.I., o Piano Assistenziale Individuale, è il documento di sintesi che raccoglie e descrive in ottica multidisciplinare la valutazione di ciascun assistito o utente, con lo scopo di dare l'avvio a un progetto di assistenza e cura che abbia come obiettivo il suo benessere: è il risultato del coordinamento di tutte le figure che si occupano del paziente accolto nella struttura; è un documento condiviso, sottoscritto dal paziente o dal familiare/tutore.

La programmazione del PAI inizia con la dimissione del paziente al proprio domicilio dopo una fase acuta, o da una richiesta che viene fatta dai familiari al Medico di medicina generale.

Il PAI viene compilato dall'équipe di lavoro e successivamente con cadenza periodica, secondo le esigenze dell'assistito, almeno una volta all'anno.

Il PAI comprende:

- la valutazione di aspetti clinico-sanitari riportata dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dalla ASL;
- la valutazione dell'assistenza che devono effettuare gli Infermieri (INF) con l'ausilio degli Operatori Socio Sanitari (OSS) che quotidianamente si prendono cura del paziente;
- la valutazione delle esigenze di riabilitazione e riattivazione motoria messa a punto dal fisioterapista (FKT);
- la valutazione di aspetti più personali, di relazione e socializzazione, effettuata da Assistente Sociale (AS) e Psicologo (PSI);
- la valutazione di problematiche relative alla comunicazione o di problemi di disfagia a cura della logopedista (LOG);
- una fase sintetica di integrazione e condivisione con i familiari.

Nel PAI sono individuati obiettivi misurabili e quantificabili inerenti la cura e l'assistenza del paziente, che vengono perseguiti dall'equipe multidisciplinare e sottoposti a verifica periodica: il PAI viene infatti applicato per un periodo di durata prestabilita, che tuttavia può subire delle variazioni nel caso si riscontrino sostanziali modifiche nello stato di salute del paziente.

La valutazione del grado di soddisfazione del servizio è un importante fattore per la DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo

Si può contribuire al rendere migliore il servizio attraverso l'apposito modulo online che viene consegnato anche al primo accesso.

Tale modulo si può compilare sul sito o consegnare al proprio personale assistenziale.

Appena la segnalazione giunge alla Centrale Operativa, sarà gestita tempestivamente.

Ogni informazione o riferimento riportato verrà trattata in forma completamente anonima e sarà un prezioso aiuto nel risolvere eventuali problemi segnalati.

La società DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo. Con p. IVA 01802430593, e sede legale in via Giacomo Matteotti n.38, Formia, si impegna a rispettare i diritti della persona ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Essa gestirà i dati secondo modalità adeguate ai principi di liceità, correttezza, pertinenza, necessità e non eccedenza degli stessi durante tutte le operazioni di trattamento.

I trattamenti stessi saranno effettuati facendo attenzione alla trasparenza e tutelando la riservatezza, la dignità ed i diritti dei pazienti.

La società DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo, aderisce alle regole e ai principi etici e di comportamento che, considerati sin dalla costituzione come una responsabilità sociale, improntano le relazioni della società verso il personale e verso i terzi e che, più in generale, caratterizzano lo svolgimento di tutte le attività societarie.

Tali principi sono contenuti nel Codice Etico e di Comportamento che esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori della società.

La società DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo svilupperà modelli integrati di assistenza a ospedalizzazione domiciliare volti al miglioramento della qualità di vita del paziente e dei suoi familiari.

La società considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna sia esterna alla Società, e inoltre considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, valori intangibili da tutelare.

Il contatto con il Cliente è privilegiato improntando il rapporto a rispetto, cortesia, correttezza e chiarezza.

Allo stesso modo la società si attende dai propri dipendenti e collaboratori comportamenti caratterizzati da principi di responsabilità, lealtà, onestà, disponibilità, creatività e trasparenza, in un'ottica di collaborazione, di solidarietà e scambio delle conoscenze.

DIAGNOSTICA HERMES s.r.l. di Pietro Bembo considera principi quali diligenza, competenza, professionalità ed efficienza, di fondamentale importanza per lo svolgimento delle prestazioni professionali da parte dei dipendenti e dei collaboratori della Società, anche al fine di fornire ai clienti ed ai soggetti con i quali si trova ad avere rapporti, prestazioni di elevato livello qualitativo e per assicurare la regolarità e la continuità delle attività produttive.

### Centrali Operative

Da lunedì a venerdì dalle 8:30/13.30 e dalle 15.30/19.00

Sabato dalle 8.30/13.30

Durante la chiusura è possibile lasciare un messaggio in segreteria telefonica.

- Per pazienti di ADI di III livello, la reperibilità telefonica del Coordinatore infermieristico e del Medico Coordinatore è h24, 7 giorni su 7.

- L'équipe operativa per l'erogazione delle prestazioni domiciliari osserva i seguenti orari di servizio:

A handwritten signature in cursive script, appearing to read "G. Rossi" or similar, located in the center of the page.