

Carta dei servizi

Rev. 8-1/06/2018

Questa carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la struttura “OCULARISTICA ITALIANA s.r.l.” per aiutare gli utenti a conoscere i servizi offerti e ad usufruirne nella maniera più efficace possibile, a prendere atto dei propri diritti e, al contempo, responsabilizzarsi sui comportamenti da tenere.

*Il Direttore
(Marco Baffigo)*

| | |
|---|---|
| <u>1 MISSIONE ED OBIETTIVI</u> | 2 |
| <u>2 PRINCIPI FONDAMENTALI</u> | 2 |
| <u>3 STRUTTURA E PRESTAZIONI</u> | 3 |
| <u>4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, ORARI</u> | 5 |
| <u>5 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA' - COMUNICAZIONE</u> | 6 |
| <u>6 POLITICA DELLA QUALITA'</u> | 7 |
| <u>7. COME RAGGIUNGERE OCULARISTICA ITALIANA</u> | 8 |



1 MISSIONE ED OBIETTIVI

OCULARISTICA ITALIANA srl opera da decenni nell'ambito dell'attività delle protesi oculari.

L'operato della società si esplica coniugando:

- **rigore professionale**
- **attenzione verso i progressi della scienza nel settore dei dispositivi protesici oculari**
- **umanità nell'accoglienza e nell'assistenza**
- **assoluto rispetto della privacy degli utenti**

Il modo di operare della struttura è mirato fornire un servizio ad elevato contenuto qualitativo riscontrabile negli aspetti tecnici ed umani che intervengono nella realizzazione di protesi oculari.

Particolare attenzione viene prestata alla cura psico – fisica della persona che ricorre ai servizi della società

Il personale partecipa a stage annuali di aggiornamento acquisendo nuove cognizioni da utilizzare per il miglioramento della qualità del prodotto offerto dalla struttura.

Lo staff medico di OCULARISTICA ITALIANA partecipa attivamente e costantemente a congressi di rinomanza nazionale ed internazionale presentando lavori sviluppati ed i relativi risultati.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Ogni paziente ha il diritto di ricevere le cure ocularistiche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Gli operatori assicurano una continuità di assistenza in qualsiasi momento dopo l'applicazione della protesi.

Diritto di scelta

Conformemente alle normative vigenti, ogni paziente ha il diritto di scegliere, tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio, quella che preferisce.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione consensuale di ogni paziente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Ogni paziente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano in possesso della struttura.

Ogni paziente ha il diritto di muovere critiche o lamentele

alla qualità del servizio erogato o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Ogni paziente può compilare appositi questionari messi a disposizione della struttura per poi essere analizzati dalla stessa.

Efficacia ed efficienza

Ogni operatore ha come obiettivi il raggiungimento e l'ottenimento di risultati validi nell'interesse del paziente.

Devono essere prese tutte le precauzioni sul raggiungimento e mantenimento del livello ottimale dell'efficacia del modo di operare della struttura.

Doveri dei pazienti

L'intera struttura di "OCULARISTICA ITALIANA" percepisce il momento delicato che ogni paziente vive sottoponendosi a questo tipo di applicazione, ma esige da parte dei clienti il rispetto delle norme di civile convivenza.

Viene richiesta la disponibilità a collaborare con il personale medico e protesico sia per il rispetto degli orari degli appuntamenti (che devono essere disdetti almeno 24 h prima della data fissata) e sia per una serena disponibilità nel sopportare i necessari tempi d'attesa.

3 STRUTTURA E PRESTAZIONI



Il Centro di protesi oculari **OCULARISTICA ITALIANA** è ubicato a Roma in via Duilio 13, in zona Prati, facilmente accessibile e ben servita dai mezzi pubblici.

Il Centro è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Fornisce i seguenti servizi protesici:

- produzione ed applicazione di protesi oculari in vetro;
- produzione ed applicazione di protesi oculari in resina;
- protesi provvisorie per prima applicazione.

Le strutture operative del Centro sono articolate su due zone: la prima, ubicata al piano superiore, comprende la Direzione, la segreteria, le sale prove e gli ambienti accoglienza clienti; nella seconda, al piano inferiore, sono ubicati il laboratorio con i settori e le attrezzature necessarie alla produzione.

Nella struttura operano diversi medici specialisti che costituiscono lo staff medico del Centro.

Le protesi vengono realizzate, sotto la supervisione dello staff medico, da operatori d'esperienza decennale nel settore.

OCULARISTICA ITALIANA per garantire la sicurezza dei propri pazienti ha stabilito che nessun tipo di protesi possa essere rilasciata senza l'approvazione dello staff medico della struttura.

OCULARISTICA ITALIANA mette a disposizione ampie sale di attesa ed una sala giochi per i bambini. Tutti gli ambienti di accoglienza sono luminosi e climatizzati.

Il ciclo produttivo delle protesi si esaurisce in tempi molto brevi, consentendo di realizzare l'applicazione nell'arco di poche ore nel caso del vetro ed in otto o ventiquattro ore (rispettivamente per rinnovo di protesi già esistente e per protesi di prima installazione) nel caso delle resine.

OCULARISTICA ITALIANA srl opera in ottemperanza alla normativa vigente per l'assistenza protesica erogabile nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

Il Servizio Sanitario Nazionale riconosce agli aventi diritto la fornitura della protesi in forma completamente gratuita sia in sede di prima applicazione che di rinnovo; il rinnovo delle protesi è previsto ogni due anni nel caso del vetro ed ogni tre nel caso della resina.

In particolare, il DM 27/8/1999 n°332 "Regolamento recante norme per le prestazioni di assistenza protesica erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale: modalità di erogazione e tariffe" definisce la nomenclatura e relative tariffe dei prodotti forniti dall'azienda: le tabelle che seguono riassumono i prodotti offerti da OCULARISTICA ITALIANA srl con relative classificazione, tariffa e tempi di realizzazione.

| Protesi in vetro | | | |
|---|-------------------------|---------------------------|-------|
| Applicazione | Classificazion e ISO | Tariffa (IVA compresa) | Tempi |
| Serie di due protesi in vetro per tutte le cavità anoftalmiche | 06.30.21.003 | € 234,18 | 3 ore |
| Serie di due protesi a guscio in vetro per ricoprimento di bulbi subatrofici o per cavità anoftalmiche insufficienti | 06.30.21.009 | € 327,86 | 3 ore |
| Serie di due protesi in vetro mobili per interventi speciali, peduncolate o per endoprotesi | 06.30.21.015 | € 339,57 | 3 ore |
| Impostazione cavitaria o su prima fornitura o su protesi da modificare-importo forfetario da corrispondere per una volta per ciascuna fornitura | 06.30.21.042 | € 163,92 | 3 ore |
| Protesi provvisoria in vetro | 06.30.21.045 | € 70,25 | 3 ore |

| Protesi in resina | | | |
|--------------------------|-------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Applicazione | Classificazion e ISO | Tariffa (IVA compresa) | Tempi |
| Una protesi in resina | 06.30.21.021 | € 585,46 | 2gg da impronta 1gg da rinnovo |



| | | | |
|---|--------------|----------|-----------------------------------|
| Protesi a guscio in resina da calco/rilievo oculare da odontoheratoprotesi | 06.30.21.024 | € 878,19 | 2gg da impronta 1gg da rinnovo |
| Una protesi in resina a guscio per ricoprimento di bulbo subatrofico e/o per cavità insufficienti | 06.30.21.027 | € 878,19 | 2gg da impronta 1gg da rinnovo |
| Una protesi mobile in resina per interventi speciali, pedunculata o per endoprotesi | 06.30.21.030 | € 878,19 | 2gg da impronta 1gg da rinnovo |
| Impostazione cavitaria o su prima fornitura o su protesi da modificare-importo forfetario da corrispondere per una volta per ciascuna fornitura | 06.30.21.042 | € 163,92 | |
| Protesi provvisoria in resina | 06.30.21.048 | € 146,36 | 3 ore |
| Qualora non si intenda ricorrere all'SSN, contattare la segreteria. | | | |

Rispetto della privacy

OCULARISTICA ITALIANA srl opera in ottemperanza alla normativa vigente in fatto di trattamento dei dati personali ai sensi del DL 196 del 30 Giugno 2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali.

OSSERVANZA ALL'ART.12 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

In osservanza a quanto previsto dall'art. 12 del REGOLAMENTO (UE) 2016/679, i clienti vengono informati su quanto richiesto dall'art stesso:

- Trattamento dei dati;
- Conferimento dei dati;
- Eventuale comunicazione esterna;
- nominativi del titolare e dell'amministratore di sistema;
- durata del trattamento dei dati;
- diritti dell'interessato.

Al momento dell'accettazione, la segreteria illustra il contenuto dell'informativa sulla gestione dei dati personali contenuta in apposito documento esposto nei locali ed ottiene il consenso verbale al relativo trattamento.

Il consenso viene poi ribadito dalla firma della "DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ".



4 PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI, ORARI

Prenotazioni

La prenotazione può essere ottenuta con le modalità riportate in tabella:

| Per telefono dal lunedì al venerdì: 8.00- 18.00 | Per posta elettronica |
|--|-----------------------|
| 06 3210718 06 3207025 06 3241746 06 3611632 | ocularistica@tin.it |

La segreteria in base al programma di lavoro computerizzato individua il primo giorno utile per lo svolgimento dell'applicazione.

Accettazioni

L'accettazione per l'applicazione avviene soltanto dietro presentazione di certificato medico/autorizzazione della struttura sanitaria di appartenenza che descriva esattamente l'applicazione da effettuare.

Per certificato medico s'intende un documento firmato dal medico curante o dalla ASL di appartenenza.

In alternativa, ogni paziente può usufruire del servizio di prescrizione utilizzando i medici specialistici presenti nella struttura.

Orari

La data e gli orari per le applicazioni vengono definiti sede di prenotazione; gli orari possibili sono descritti di seguito.

Protesi in vetro

Sono disponibili due fasce di appuntamenti: alle 8.00 ed alle 11.00.

La realizzazione della protesi oculare si completa in circa 3 ore dall'arrivo del paziente.

Protesi in resina

E' prevista un'unica possibilità giornaliera alle 8.00.

La realizzazione della protesi oculare, nel caso di prima applicazione, generalmente si completa nell'arco delle 24 ore dall'arrivo del paziente al quale è richiesta una permanenza presso la struttura valutabile in circa 4 ore il primo giorno ed in circa 2 ore il secondo.

Nel caso di rinnovo di protesi già esistente la relativa realizzazione si completa nell'arco di una giornata lavorativa.

Protesi provvisorie

Sono previste più possibilità di orario giornaliero dalle ore 9,30 alle ore 11,00.

La realizzazione della protesi si completa in un tempo definibile in 1÷ 3 ore dall'arrivo del paziente.

OCULARISTICA ITALIANA, pur disponibile ad agevolare i propri pazienti venendo incontro alle esigenze di tutti, richiede il massimo rispetto della data ed in particolare degli orari di ogni appuntamento; ritardi o disguidi, oltre a creare disservizi all'apparato produttivo della struttura, possono portare ulteriori disagi ad altri pazienti.

Utilizzo della struttura sanitaria nazionale per assistenza protesica

OCULARISTICA ITALIANA aderisce al servizio sanitario nazionale per assistenza protesica.

La segreteria è a disposizione di ogni paziente per gli adempimenti del caso che di seguito vengono ricordati.

Elenco adempimenti per usufruire della struttura sanitaria nazionale per assistenza protesica.

- Verbale invalidità civile/copia ricevuta della domanda d'invalidità civile
- Prescrizione medico oculista struttura pubblica
- Fotocopia libretto sanitario



- Richiesta ad OCULARISTICA ITALIANA d'intervento da parte di struttura pubblica
- Preventivo da OCULARISTICA ITALIANA
- Autorizzazione preventivo da struttura pubblica
- Appuntamento c/o OCULARISTICA ITALIANA

Qualora non si intenda ricorrere all'SSN, contattare la segreteria.

5 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ - COMUNICAZIONE

Obiettivo

OCULARISTICA ITALIANA srl ha come obiettivo fornire assistenza medico – protesica assicurando qualità, efficienza ed efficacia del servizio fornito.

L'obiettivo primo è la soddisfazione del paziente che si rivolge alla struttura.

La qualità del processo

OCULARISTICA ITALIANA srl per assicurare, mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio fornito fin dal 2001 ha ottenuto il certificato di qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001. Ultimamente il sistema è stato riconosciuto conforme alla UNI EN ISO 9001:2015 con diritto di utilizzare il marchio di seguito riportato.



Azienda con sistema di gestione per la qualità conforme UNI EN ISO 9001: 2015 cert. n° 50 100 1364

Semplicità

L'accesso alla struttura è estremamente semplice e diretto come illustrato nella sezione 4 del presente documento.

Inoltre vengono messe a disposizione dei clienti:

- la possibilità di segnalare miglioramenti;
- la possibilità d'inoltrare reclami;
- informazioni logistiche come dalla sezione 6 del presente documento;
- informazioni sul servizio protesico nazionale.

Sicurezza

La massima attenzione è prestata alla sicurezza fisica dei pazienti ed ospiti tramite la presenza di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Antincendio

Adeguate dotazione mezzi antincendio.
Segnaletica ed istruzioni di sicurezza in tutti gli ambienti.
Vie di fuga protette con illuminazione d'emergenza.
Addestramento e formazione del personale preposto all'emergenza.

Piano d'emergenza

E' stato redatto un'accurato piano d'emergenza scaturito dalla valutazione dei rischi in base alla normativa vigente

Elettricità e rischi connessi

Impiantistica elettrica a norma di legge.
Controllo periodico di sicurezza elettrica degli impianti.

Impianti tecnologici

Impianti tecnologici a norma di legge.
Controlli periodici della sicurezza meccanica.

Igiene

Rispetto delle norme d'igiene classiche ed uso di materiale monouso.
Sanificazione degli ambienti secondo protocolli internazionali.

Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Informazione e privacy

Riconoscimento del personale medico, protesico e di segreteria attraverso cartellini identificativi indossati.

Esaustiva comunicazione dell'iter sanitario dell'applicazione da parte dei medici.

Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali.

Ottemperanza al REGOLAMENTO (UE) 2016/679.



RECLAMI E SUGGERIMENTI

Ogni paziente ha il diritto di muovere critiche o lamentele alla qualità del servizio erogato o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Per eventuali reclami, la struttura mette a disposizione una scheda apposita disponibile presso la segreteria. La scheda per inoltrare eventuali reclami è disponibile presso la segreteria e viene utilizzata dalla direzione dell'azienda per vagliare e risolvere i motivi che hanno indotto alla formulazione del reclamo. La scelta della linea di segnalare per via scritta ogni reclamo è stata fatta per archiviare e verificare la risoluzione del reclamo stesso.

SUGGERIMENTI

Nelle sale di attesa sono disponibili appositi moduli per esprimere il proprio grado di soddisfazione sul servizio reso. La Direzione esamina le segnalazioni per migliorare sempre di più il servizio reso.

6 POLITICA DELLA QUALITÀ

OCULARISTICA ITALIANA pone come obiettivo prioritario della sua politica Aziendale il pieno soddisfacimento delle attese della propria Clientela attraverso la qualità del servizio erogato. La Politica per la Qualità costituisce una precisa strategia aziendale riguardante: scelte, linee di sviluppo, politiche commerciali, politiche degli investimenti, organizzazione e controllo gestionale mirato ad identificare le esigenze e le aspettative implicite ed esplicite del Cliente, convertirle in requisiti ed ottemperare agli stessi.

Inoltre, la politica della qualità è rivolta ad individuare ed a soddisfare i requisiti delle parti interessate che influenzano il sistema:

STRUTTURE SANITARIE ESTERNE

CLIENTI UTILIZZATORI

FORNITORI

PERSONALE

ENTI DI CERTIFICAZIONE

Pertanto, gli obiettivi generali sono:

- qualità dei dispositivi protesici;
- impiego di personale preparato e coinvolto nelle attività aziendali
- puntualità velocità nell'espletamento del servizio;
- utilizzo di mezzi ed attrezzature adeguate;
- elasticità e flessibilità nelle forniture;
- controllo e selezione dei Fornitori di prodotti e/o servizi;
- rispetto delle Normative e delle Leggi vigenti,
- migliorare il flusso informativo con i Clienti per garantire che le loro esigenze siano a tutti note e comprese,
- mantenere attivo ed efficiente un SGQ come mezzo di controllo del perseguimento e raggiungimento degli obiettivi sopra esposti;
- definire azioni di miglioramento continuo del servizio e di processi aziendali;
- controllo e monitoraggio dei rischi che possano compromettere i requisiti delle parti interessate e l'efficacia del sistema.

E'precisa responsabilità della Direzione definire e diffondere la Politica per la Qualità e l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti.



Per realizzare la politica della qualità viene applicato un sistema di gestione per la qualità in base alla UNI EN ISO 9001:2015 il direttore nomina un responsabile della qualità per il Sistema di Gestione per la Qualità che dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare la conformità del Sistema stesso alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. La Direzione è coinvolta nel perseguire quanto contenuto nella Politica esposta e si impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie nell'ambito delle proprie disponibilità.

Particolare attenzione è dedicata alla soddisfazione della clientela che afferisce alla struttura e pertanto chiunque abbia la necessità di esprimere il proprio parere sulla qualità del servizio erogato da OCULARISTICA ITALIANA e/o di formulare suggerimenti di miglioramento, è pregato di rivolgersi alla segreteria.

7. COME RAGGIUNGERE OCULARISTICA ITALIANA

- *L'indirizzo di OCULARISTICA ITALIANA è via Duilio 13, 00192 Roma.*
- *I n° telefonici sono 063207025-3210718-3241746-3611632 (dalle ore 8.00 alle ore 18.00)*
- *Il n° di fax è 063203654 operativo 24h al giorno.*

Arrivo a Roma per ferrovia

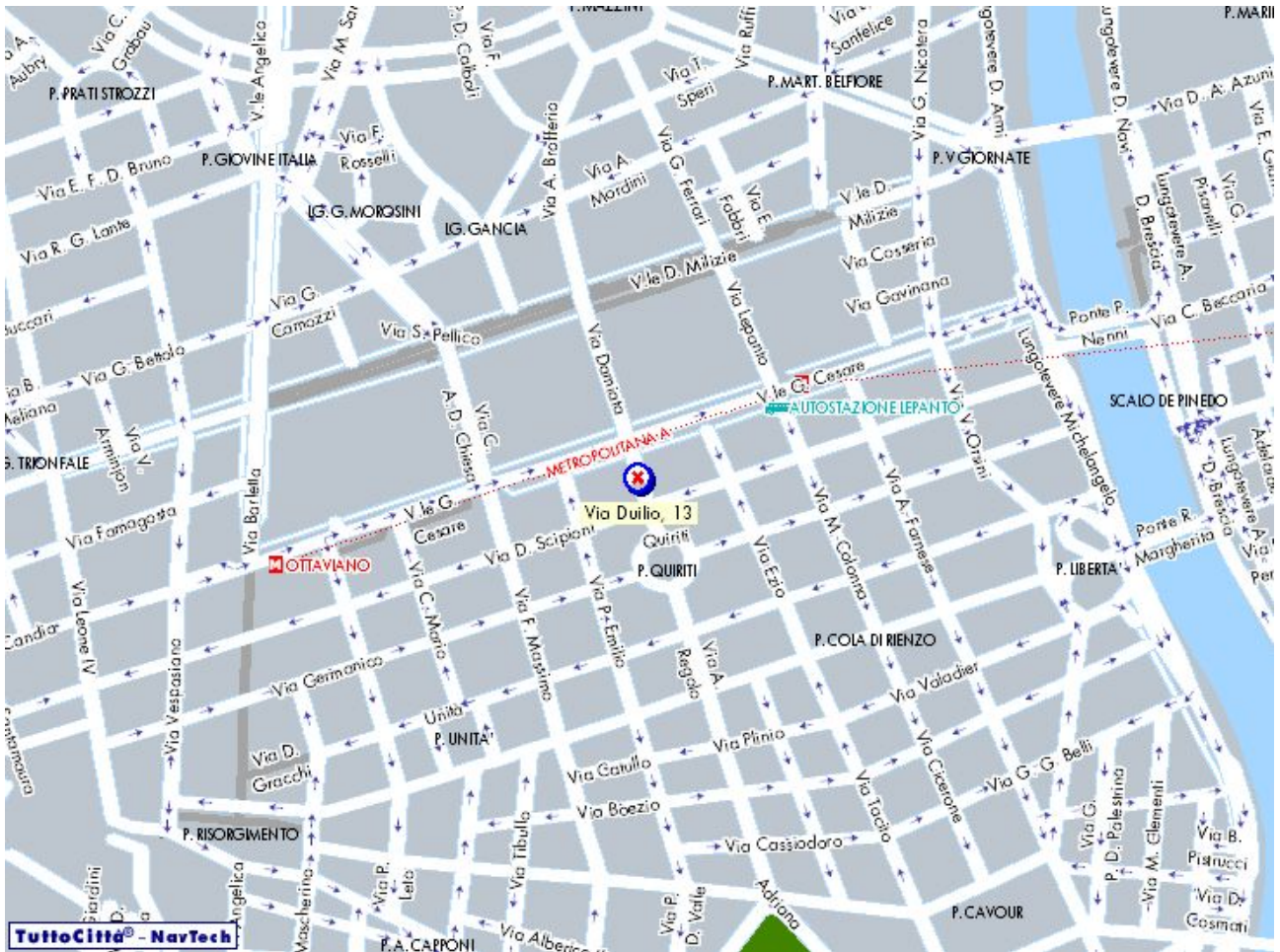
Stazione Termini- trasporti pubblici

1) Metro linea A direzione "Battistini"

Scendere alla stazione "Lepanto" e raggiungere Ocularistica Italiana con l'aiuto della mappa di seguito riportata.

2) Linea bus di superficie n° 70 direzione Clodio

Dopo 15 fermate scendere a via Marcantonio Colonna e raggiungere Ocularistica Italiana con l'aiuto della mappa di seguito riportata.



Arrivo a Roma in aereo

Aeroporto Leonardo Da Vinci

Servizio FS non stop fino alla stazione di Roma Termini da dove valgono le precedenti istruzioni.

| |
|---|
| In macchina percorrendo l'autostrada A1 provenendo da Firenze |
| All'indicazione Roma Nord lasciare l'autostrada |
| Superato il casello percorrere il GRANDE RACCORDO ANULARE in direzione Flaminia - Cassia |
| Uscire su via FLAMINIA in direzione Roma centro |
| Continuare in VIA FLAMINIA |
| Girare a sinistra per CORSO DI FRANCIA |
| Continuare in PONTE FLAMINIO |
| Continuare in VIADOTTO CORSO DI FRANCIA |
| Girare a destra VIALE MARESCIALLO PILSUDSKI |
| Continuare in PIAZZALE ANKARA |



| |
|--|
| Continuare in PIAZZALE MANILA |
| Girare a sinistra VIA FLAMINIA |
| Girare a destra VIALE DELLE BELLE ARTI |
| Continuare in PIAZZALE DELLE BELLE ARTI |
| Continuare in PONTE DEL RISORGIMENTO |
| Continuare in PIAZZA MONTE GRAPPA |
| Continuare in VIALE GIUSEPPE MAZZINI |
| Girare a destra PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI |
| Girare a destra VIA ANGELO BROFFERIO |
| Continuare in VIA DAMIATA |
| Continuare in VIA DUILIO |
| Arrivo presso OCULARISTICA ITALIANA srl – 13, V. Duilio |

| |
|--|
| In macchina percorrendo l'autostrada A24 |
| Superato il casello percorrere il GRANDE RACCORDO ANULARE in direzione autostrada Firenze |
| Uscire su via FLAMINIA in direzione Roma centro |
| Continuare in VIA FLAMINIA |
| Girare a sinistra per CORSO DI FRANCIA |
| Continuare in PONTE FLAMINIO |
| Continuare in VIADOTTO CORSO DI FRANCIA |
| Girare a destra VIALE MARESCIALLO PILSUDSKI |
| Continuare in PIAZZALE ANKARA |
| Continuare in PIAZZALE MANILA |
| Girare a sinistra VIA FLAMINIA |
| Girare a destra VIALE DELLE BELLE ARTI |
| Continuare in PIAZZALE DELLE BELLE ARTI |
| Continuare in PONTE DEL RISORGIMENTO |
| Continuare in PIAZZA MONTE GRAPPA |
| Continuare in VIALE GIUSEPPE MAZZINI |
| Girare a destra PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI |
| Girare a destra VIA ANGELO BROFFERIO |
| Continuare in VIA DAMIATA |
| Continuare in VIA DUILIO |
| Arrivo presso OCULARISTICA ITALIANA srl - 13, V. Duilio |

| |
|---|
| In macchina percorrendo l'autostrada A1 provenendo da Napoli |
| Percorrere la bretella per Firenze, all'indicazione Roma Nord lasciare l'autostrada |
| Superato il casello percorrere il GRANDE RACCORDO ANULARE in direzione Flaminia – Cassia |
| Uscire su via FLAMINIA in direzione Roma centro |
| Continuare in VIA FLAMINIA |
| Girare a sinistra per CORSO DI FRANCIA |
| Continuare in PONTE FLAMINIO |
| Continuare in VIADOTTO CORSO DI FRANCIA |



Girare a destra VIALE MARESCIALLO PILSUDSKI

Continuare in PIAZZALE ANKARA

Continuare in PIAZZALE MANILA

Girare a sinistra VIA FLAMINIA

Girare a destra VIALE DELLE BELLE ARTI

Continuare in PIAZZALE DELLE BELLE ARTI

Continuare in PONTE DEL RISORGIMENTO

Continuare in PIAZZA MONTE GRAPPA

Continuare in VIALE GIUSEPPE MAZZINI

Girare a destra PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI

Girare a destra VIA ANGELO BROFFERIO

Continuare in VIA DAMIATA

Continuare in VIA DUILIO

Arrivo presso OCULARISTICA ITALIANA srl – 13, V. Duilio