



*Studio Neurologico Laterano  
Casa San Lucio S.r.l.*

## **CARTA DEI SERVIZI**

# **Carta dei Servizi Casa San Lucio S.r.l.**

**Via Domenico Fontana 12**

**00185 Roma**

**Tel / Fax: 06 7003638 - 06 70475012**

**Rev. 3 del 03/06/2019**

Confermata il 18.01.2021

Confermata il 14.01.2022

Confermata il 24.01.2023

Confermata il 25.01.2024

**Confermata il 28.01.2025**

(La presente carta dei servizi è valida per tutto l'anno 2022)

(La presente carta dei servizi è valida per tutto l'anno 2023)

(La presente carta dei servizi è valida per tutto l'anno 2024)

**(La presente carta dei servizi è valida per tutto l'anno 2025)**

**Timbro e firma DS**

**STUDIO NEUROLOGICO LATERANO  
"CASA SAN LUCIO s.r.l."  
DIR. SANITARIO  
Dr. CLAUDIO CASTAGNOLI**



## **Indice**

- 1 . Premessa e principi fondamentali**
- 2 . Presentazione**
- 3 . Contatti, orari e indicazioni stradali**
- 4 . Pianta strutturale**
- 5 . Prestazioni fornite**
- 6 . Informazioni all'utenza**
- 7 . Meccanismi di tutela e verifica**
- 8 . Standard di qualità**
- 9 . Mediazione culturale**
- 10 . Normativa di riferimento**



## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra la struttura e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione della struttura con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Lo studio neurologico **Casa San Lucio srl** fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema Generale di Riferimento della “Carta dei Servizi pubblici e sanitari” (D.P.C.M 19/5/1995) di seguito elencati:

- UGUAGLIANZA**, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, etnia, religione, opinione, condizione fisica, psichica, economica nel trattamento dei servizi erogati.
- IMPARZIALITÀ** di comportamento professionale attuato dal personale operante nella struttura sanitaria.
- CONTINUITÀ** nella qualità e quantità dei servizi erogati.
- DIRITTO DI SCELTA** di ogni cittadino-utente di rivolgersi ad accreditata struttura analoga erogatrice dei medesimi servizi.
- PARTECIPAZIONE** e collaborazione, fin dalle prime fasi di ingresso, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio offerto dalla Struttura che, periodicamente acquisisce le valutazioni dell'utente.
- EFFICIENZA ED EFFICACIA** del servizio attraverso il recepimento delle best-practice in materia gestionale e sanitaria finalizzandola al miglioramento continuo tipico della Qualità offerta dalla struttura.



## **2. PRESENTAZIONE**

Lo Studio Neurologico Laterano **Casa San Lucio s.r.l.** è una struttura convenzionata e accreditata alla Regione Lazio operante da oltre quaranta anni e specializzata nella branca della **NEUROLOGIA**, in particolare nella diagnostica neurofisiologica (EEG, EMG, POT, EVOCATI).

Per volume delle prestazioni e qualità delle stesse è punto di riferimento, nello specifico settore, nel panorama medico della regione Lazio.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera la struttura, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività della struttura sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- il personale come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- l'innovazione a tutti i livelli per sostenere continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficienza possibile.

## **LO STUDIO NEUROLOGICO LATERANO CASA SAN LUCIO E' CONVENZIONATO CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)**

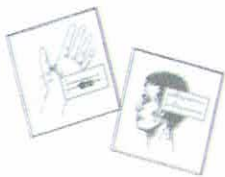
Per usufruire della convenzione è importante sapere che:

- E' necessario recarsi dal medico di base che prescriverà gli esami strumentali sul modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) "impegnativa rossa" o "dematerializzata bianca", con un massimo di 8 prestazioni per richiesta. Questa prescrizione consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento del ticket regionale previsto.

- La validità delle prescrizioni è di 365 giorni (1 anno) dalla compilazione.

- Le richieste rilasciate dal medico vanno firmate al momento dell'accettazione e devono essere accompagnate necessariamente da documento di identità e tessera sanitaria.

- Gli esenti per reddito (inferiore a Euro 36.151,98 annui per nucleo familiare con età superiore ai 65 anni o inferiore ai 6 anni, disoccupazione, etc.), sono esentati dal pagamento del ticket in base ad un codice di identificazione dell'esenzione attribuito e contrassegnato dal medico al momento della compilazione della richiesta.



### **3. CONTATTI, ORARI E INDICAZIONI STRADALI**

#### **CASA SAN LUCIO s.r.l**

Via Domenico Fontana, 12 – 00185 Roma

Tel. e Fax 06/7003638 - 06/70475012

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

e-mail: [info@studioneurologicolaterano.it](mailto:info@studioneurologicolaterano.it)

e-mail Amministrazione: [casasanlucio@tiscali.it](mailto:casasanlucio@tiscali.it)

**Legale Rappresentante:** Dr.ssa Francesca Cruciani

**Direttore Sanitario:** Dr. Claudio Castagnoli

**Responsabile relazioni con il pubblico:** Alessandra Dentini

**Titolare e Responsabile Privacy Regolamento UE 2016/679:** Dr.ssa Francesca Cruciani

**Responsabile Protezione Dati (DPO):** Jacopo Lispi [dpo.casasanlucio@legalmail.it](mailto:dpo.casasanlucio@legalmail.it)

#### **Orario di apertura segreteria:**

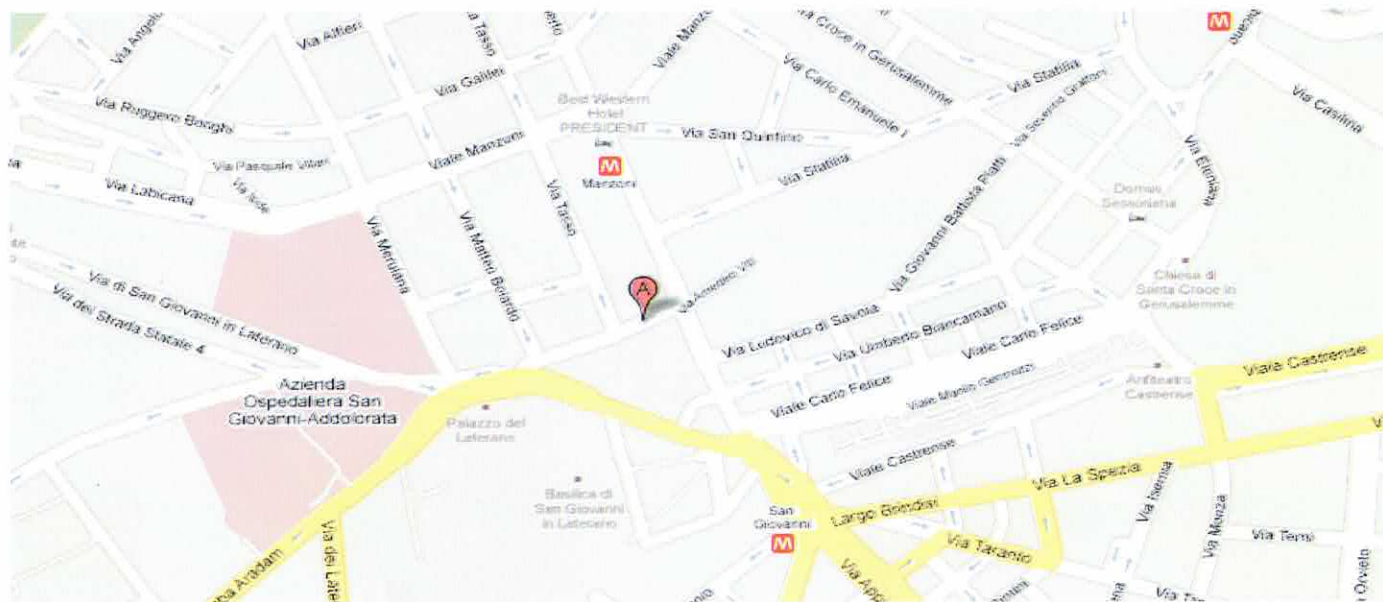
dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 9:00 alle ore 19:00

SABATO dalle ore 9:00 alle ore 13:00

#### **Orario ritiro referti:**

I referti, ove non consegnati il giorno stesso dell'esame, possono essere ritirati dopo qualche giorno (al più tardi una settimana in base alla prestazione eseguita) solo dal paziente o da una persona da lui delegata.

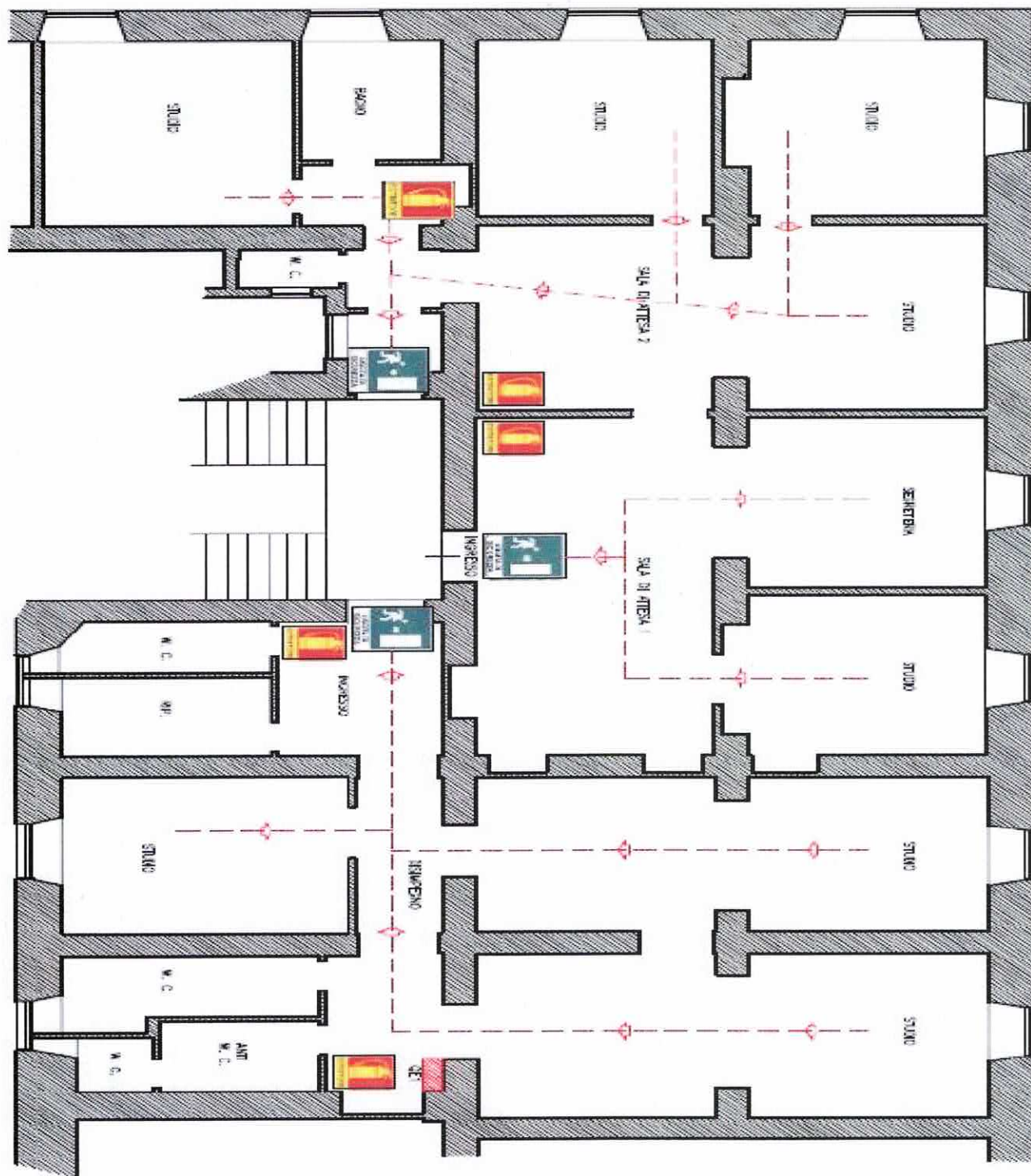
#### **COME RAGGIUNGERCI:**



- Metropolitana: linea A fermata **Manzoni** / fermata **San Giovanni**



## 4. PIANTA STRUTTURALE





## 5. PRESTAZIONI FORNITE

LA STRUTTURA GARANTISCE LE SEGUENTI TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI:

Comprese nel nomenclatore tariffario regionale

- **ESAME ELETRONEURO-MIOGRAFICO:**

esame non invasivo richiesto per valutare la funzionalità del sistema nervoso periferico. **Nell'elettroencefalografia**, indagine iniziale sul nervo eseguita dal tecnico, vengono valutate la “**velocità di conduzione motoria (VCM), sensitiva (VCS) e le risposte riflesse**” tramite somministrazione di piccoli “impulsi elettrici” trasmessi da elettrodi di superficie. **L'elettromiografia (EMG)**, ove necessaria in base al quesito clinico, viene eseguita dallo specialista neurologo e consiste nell'inserzione di un sottile ago-elettrodo sterile monouso in alcuni distretti muscolari con lo scopo di valutarne l'attività ai fini del referto.

- **ESAME ELETTROENCEFALOGRAFICO STANDARD con SLI ed HP:**

(ad esclusione del tracciato dinamico delle 24 ore e del tracciato in deprivazione di sonno)

esame non invasivo che permette di valutare la funzionalità della corteccia cerebrale: è la registrazione della sua attività elettrica mediante elettrodi di superficie e gel “conduttivo” posizionati in punti di repere della testa tramite una cuffia “elastica” in materiale anallergico.

Viene eseguito da un tecnico e refertato da uno specialista neurologo.

- **POTENZIALI EVOCATI:**

(ad esclusione dei PEM – Potenziali Evocati Motori)

esami non invasivi che studiano la risposta del sistema nervoso ad uno stimolo sensoriale, in particolare studiano le “vie afferenti”, cioè le vie nervose che dalla periferia portano le informazioni verso il sistema nervoso centrale. In relazione all'organo sensoriale stimolato si distinguono **PES** (midollo spinale e corteccia somatosensoriale), **PEV** (corteccia visiva) e **BAEP** (tronco encefalo).

Vengono eseguiti da un tecnico tramite inserzione sotto-cute di sottilissimi aghi sterili monouso e refertati da uno specialista neurologo.

- **VISITE NEUROLOGICHE**

Non comprese nel nomenclatore tariffario regionale

- **NEUROLOGIA E PSICHIATRIA**

- **TEST NEUROLOGICI MENTALI E COGNITIVI**

- **NEUROPSICOLOGIA E NEUROPSICOTERAPIA**



## **6. INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

La prenotazione degli esami può essere effettuata tramite telefono o direttamente presso l'Accettazione negli orari di apertura dello studio.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti:

- dati anagrafici
- recapiti telefonici per eventuali comunicazioni
- prescrizione del Medico Curante o dello Specialista assieme al documento di identità e tessera sanitaria
- informazioni su terapie e notizie anamnestiche che possono risultare utili in fase di referto degli esami
- sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali come da normativa vigente.

I dati relativi agli utenti vengono raccolti, trattati e tutelati nel pieno rispetto della normativa vigente (GDPR – Regolamento UE 2016/679).

Il pagamento può essere effettuato tramite contanti, assegno o POS. Le risposte (in base all'esame eseguito) vengono consegnate sigillate subito dopo l'esecuzione dell'esame. E' possibile la trasmissione dei referti via fax o mail solo dopo autorizzazione dell'interessato e la consegna a terzi solo se muniti di apposita delega. Non è prevista alcuna comunicazione telefonica degli esiti degli esami.

### **Pagamento delle prestazioni**

I cittadini-utenti non esenti sono tenuti, secondo la normativa e le tariffe vigenti, al pagamento di una quota di partecipazione (Ticket); il pagamento viene effettuato presso l'Accettazione.

### **Cosa portare**

I cittadini-utenti sono pregati di portare, al momento della prestazione, la documentazione clinica personale disponibile: eventuali cartelle cliniche, radiografie o altri accertamenti eseguiti. E' altresì importante che i cittadini-utenti informino il personale tecnico e medico delle eventuali terapie in atto o della presenza di Pace-Maker, Defibrillatore, Stimolatore, nonché di situazioni fisiologiche particolari come la gravidanza.

### **Informazioni generali**

Al paziente vengono comunicate le informazioni necessarie per eseguire l'esame al meglio. Ogni referto diagnostico deve essere interpretato esclusivamente dal medico curante. Lei ha scelto di affidare la cura della Sua salute allo Studio Neurologico Laterano **Casa San Lucio**, conosce l'attenzione e l'accuratezza che tutto il nostro personale dedica ai pazienti. E la stessa cura viene estesa anche alle sue informazioni personali contenute negli archivi dello Studio Neurologico Laterano **Casa San Lucio**.



## **7. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **Reclami**

Lo Studio Neurologico Laterano **Casa San Lucio** garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere ed eventualmente risolvere situazioni spiacevoli e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/paziente può presentare reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in Accettazione;
- lettera sottoscritta in carta semplice indirizzata alla Direzione della struttura o consegnata brevi mani in Accettazione o via mail all'indirizzo [casasanlucio@tiscali.it](mailto:casasanlucio@tiscali.it) o fax al numero 0670475012.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di immediata risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati.

### **Questionari**

All'utente/paziente viene consegnato un questionario di gradimento dei servizi erogati dalla struttura da compilare in forma anonima.

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti. Sulla base delle risposte, la Direzione apporterà le dovute correzioni provvedendo alla eliminazione di eventuali disservizi riscontrati, fonte di insoddisfazione da parte degli utenti.

## **8. STANDARD DI QUALITA'**

Lo Studio Neurologico Laterano **Casa San Lucio** è fermamente convinto che il miglioramento del livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi non possa prescindere dagli standard generali e specifici riferiti al complesso, nonché alle singole prestazioni, resi all'utente.

In tale ottica la Struttura Sanitaria è orientata a perseguire alcuni fattori di qualità, monitorati da specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza del cittadino-utente fruitore del servizio erogato.

Tra gli standard attesi si segnalano:

- Accoglienza, Cortesia e Disponibilità**
- Semplicità nella prenotazione, Tempestività, Limitazione delle liste d'attesa**



- Chiarezza nell'informazione, nella Segnaletica e nel Servizio di Orientamento**
- Visibilità del personale, Facilità d'accesso, Flessibilità**
- Piani di miglioramento e programmazione della Qualità**
- Tutela degli utenti**

Gli standard di qualità della Struttura Sanitaria vengono costantemente monitorati con l'ausilio di appositi questionari di "Analisi della soddisfazione del cittadino-utente" i cui risultati, in forma anonima e collettiva vengono resi disponibili al pubblico.

### **Accoglienza, Cortesia e Disponibilità**

La Struttura Sanitaria, fin dalle prime fasi dell'esperienza del paziente, garantisce un elevato livello di accoglienza integrato da cortesia e disponibilità orientato dalle esigenze personali del cittadino-utente che fruisce dei servizi erogati.

### **Semplicità nella Prenotazione, Tempestività, Limitazione delle liste d'attesa**

La Struttura Sanitaria s'impegna a garantire puntualità limitando al massimo l'eventuale tempo di attesa rispetto all'orario di esecuzione fissato in prenotazione.

### **Chiarezza di informazione, nella segnaletica e nel servizio di orientamento**

La Struttura Sanitaria garantisce trasparenza nella propria gestione amministrativa fornendo al pubblico ogni informazione utile, pertinente alla tipologia della prestazione erogata, inerente ai tempi di attesa, riguardante le tariffe applicate sia ai soggetti privati sia a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Nazionale.

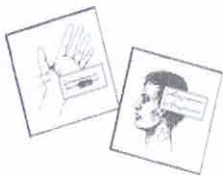
### **Visibilità del personale, Facilità d'accesso, Flessibilità**

La Struttura Sanitaria adotta una rigorosa politica di "tutela" del cittadino-paziente fornendo, in ogni fase dell'esperienza, la massima semplicità d'accesso alle prestazioni erogate, all'identificazione del personale operante presso la sede. L'apertura al pubblico è disponibile per un ampio arco di tempo.

### **Piani di miglioramento e programmazione della Qualità**

La Struttura Sanitaria ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento continuo e del mantenimento del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, monitorare costantemente i principali fattori di qualità, mediante specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza del cittadino-paziente fruitore del servizio erogato.

Per mantenere un efficace livello di qualità attesa la Struttura Sanitaria viene verificata periodicamente da Enti certificatori esterni.



## Tutela degli utenti

La Struttura Sanitaria adotta, nell'ambito del proprio Sistema Qualità, idonee procedure per la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino-utente fruitore dei servizi erogati.

Il Direttore Sanitario effettua un costante monitoraggio sulle eventuali criticità gestionali che potrebbero ridurre la Qualità percepita dal cittadino-paziente nelle varie fasi dell'esperienza vissuta presso la Struttura Sanitaria.

## 9. MEDIAZIONE CULTURALE

*“La mediazione culturale è una professione che ha l'obiettivo di facilitare le relazioni tra gli autoctoni ed i cittadini stranieri, con l'intento di promuovere la reciproca conoscenza e comprensione, al fine di favorire un rapporto positivo fra soggetti di culture diverse”.*

Nel nostro caso, nel settore sanitario, un *mediatore culturale* fornisce un adeguato supporto linguistico al paziente straniero con lo scopo di garantire una dettagliata descrizione della storia clinica e dei sintomi del paziente al medico specialista durante la visita o l'esecuzione di un esame diagnostico, al fine di produrre una efficace comprensione tra medico e paziente straniero in merito alla diagnosi ed eventuali terapie da eseguire.

Per usufruire del supporto di un “mediatore culturale” è possibile rivolgersi ai seguenti recapiti:

### **Sportello Unico**

Tel. 3441304089 (accoglienza)

Tel. 0678850299 - 0678850477 (sociale - legale - formazione, lavoro e casa)

Email: [ufficioimmigrazione@immigrazione.roma.it](mailto:ufficioimmigrazione@immigrazione.roma.it) -

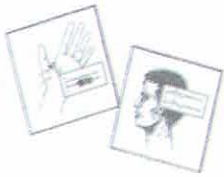
[legale@immigrazione.roma.it](mailto:legale@immigrazione.roma.it) - [inclusione@immigrazione.roma.it](mailto:inclusione@immigrazione.roma.it)

### **Ufficio Immigrazione**

Via Assisi 39/A, 00181 Roma

Tel. 06 7847792 - 06 7850995 - 06 78851225

Orari: Lunedì e Giovedì ore 9:00 - 11:00 e mercoledì ore 15:00 - 17:00.



## 10. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

### **Art. 32 della Costituzione**

*“ la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti ”.*

La realizzazione della **“Carta Dei Servizi”**, strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”* **Legge 7 agosto 1990, n° 241**;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”* **Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994**;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 *“Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”* **Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994**;
- *“Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi”* **decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273**;
- *“Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”* **D.P.C.M. in data 19/05/95**;
- *“Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”* **linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95**;
- *“Adozione della Carta dei Servizi Sanitari”* **Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95**