



# **CARTA DEI SERVIZI**

*Balduina Medica Srl*

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla presso Balduina Medica, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Per il Gruppo Alliance Medical e, quindi, per Balduina Medica (di seguito anche «Centro») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi del Centro stesso, ma rappresenta anche lo standard di servizio Balduina Medica si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo Balduina Medica è offrirle una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La Carta dei servizi non costituisce solo l'impegno preso dal Gruppo Alliance Medical nei confronti dei cittadini, ma anche un patto con le Associazioni per la tutela degli utenti, con i Medici di base e con le Strutture sanitarie pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da Balduina Medica.

- ❖ **2024** – Balduina Medica Srl nasce a Roma, nel quartiere Balduina, dall’esperienza pluritrentennale di professionisti di settore.
- ❖ **2025** – Balduina Medica è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all’interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.



# Principi fondamentali

Le attività del Centro sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi:

## **Uguaglianza e Umanizzazione**

Il Centro garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro, nel pieno rispetto della riservatezza e della tutela della privacy.

## **Imparzialità**

Il Centro ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

## **Continuità**

Il Centro si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza.

## **Diritto di scelta**

Il Centro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Centro stesso.

## **Partecipazione**

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

## **Efficacia ed efficienza**

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

## Contatti

- Via delle Medaglie d'Oro, 190 – Roma
- Tel: 06.622.88.100
- Email: [info@balduinamedica.com](mailto:info@balduinamedica.com)
- Web: <https://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/>

## Orario di apertura

- Dal lunedì al sabato: orario continuato dalle 7:00 alle 20:00
- Prelievi: dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 11:00

## Come raggiungerci

**in auto:** il Centro è ubicato in una delle arterie principali della città ed è raggiungibile in auto

**in autobus / in metro:** il Centro è raggiungibile con la metro linea A (direzione Battistini), scendendo alla fermata “Ottaviano / S. Pietro”. Una volta usciti dalla stazione, prendere il bus n. 913, scendere alla fermata “Medaglie d'Oro / Svetonio” e percorrere circa 130 metri a piedi.

**in treno:** scendere alla stazione di Roma Termini, prendere il bus n. 913, scendere alla fermata “Medaglie d'Oro / Svetonio” e percorrere circa 130 metri a piedi.

## Direttore Sanitario

Dott. Luigi Corinto – Specialista in Radiodiagnostica

- Determinazione – GSA N. G17367 del 18/12/2024
  - Determinazione – GSA N. G00787 del 22/01/2025
- 
- Laboratorio Analisi (cod. 00)
  - Allergologia (cod. 01)
  - Anestesia (cod. 02)
  - Angiologia (cod. 05)
  - Cardiologia (cod. 08)
  - Chirurgia generale (cod. 09)
  - Chirurgia maxillo-facciale (cod. 10)
  - Chirurgia plastica (cod. 12)
  - Chirurgia toracica (cod. 13)
  - Chirurgia vascolare (cod. 14)
  - Medicina sportiva (cod. 15)
  - Ematologia (cod. 18)
  - Malattie endocrine, del ricambio e della nutrizione (cod. 19)
  - Immunologia (cod. 20)
  - Geriatria (cod. 21)
  - Medicina del lavoro (cod. 25)
  - Medicina legale (cod. 27)
  - Neurochirurgia (cod. 30)
  - Neurologia (cod. 32)
  - Oculistica (cod. 34)
  - Ortopedia e Traumatologia (cod. 36)
  - Ostetricia e Ginecologia (cod. 37)
  - Otorinolaringoiatria (cod. 38)
  - Pediatria (cod. 39)
  - Psichiatria (cod. 40)
  - Urologia (cod. 43)
  - Dermatologia (cod. 52)
  - Fisiopatologia della riproduzione umana (cod. 57)
  - Gastroenterologia (cod. 58)
  - Pneumologia (cod. 68)
  - Diagnostica per immagini – Radiologia diagnostica (cod. 69)
  - Reumatologia (cod. 71)
  - Medicina interna
  - Presidio di chirurgia ambulatoriale di tipo 2 (PC2) con sala endoscopica dedicata per le seguenti branche: cardiologia, chirurgia plastica, chirurgia vascolare, oculistica, ortopedia e traumatologia, ostetricia e ginecologia, urologia, gastroenterologia

# I servizi erogati

## *Diagnostica per Immagini*

### Diagnostica per immagini

- TC multistrato con e senza contrasto
- RMN (1,5T e 3T) con e senza contrasto
- Ecografia e doppler multidisciplinare
- Radiologia tradizionale con e senza contrasto
- Radiologia odontoiatrica (OPT, Cone Beam CBCT, Telecranio)
- Mammografia con tomosintesi
- MOC

# I servizi erogati

## Attività ambulatoriali

### Allergologia

- Visita allergologica
- Prick test inalanti
- Prick test alimentari
- Patch test

### Angiologia

- Visita angiologica

### Cardiologia

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Elettrocardiogramma sotto sforzo
- Ecocardiocolordoppler
- Bubble test
- Holter cardiaco (24h e 48h)
- Holter pressorio

### Chirurgia generale

- Visita chirurgica

### Geriatría

- Visita geriatrica

### Medicina dello Sport

- Visita specialistica
- Certificato medico non agonistico
- Certificato medico agonistico

### Endocrinologia

- Visita endocrinologica
- Visita diabetologia
- Ago aspirato della tiroide

### Medicina del lavoro

- Visita medica di idoneità alla professione

### Neurologia

- Visita neurologica
- Elettromiografia arti superiori e inferiori
- Test neurocognitivi
- Elettroencefalogramma

### Neurochirurgia

- Visita neurochirurgica

### Oculistica

- Visita oculistica
- Visita ortottica
- Pachimetria
- Ecografie bulbari
- Fondo oculare
- OCT
- Campo visivo

### Ortopedia e Traumatologia

- Visita ortopedica
- Infiltrazioni
- Ozonoterapia

### Ostetricia e Ginecologia

- Visita ginecologica
- Pap test
- Tamponi vaginali / cervicali
- Isteroscopia diagnostica
- Inserimento / Rimozione dispositivo contraccettivo
- Inserimento pessario
- HPV DNA test genetipizzazione

# I servizi erogati

## Attività ambulatoriali

### Otorinolaringoiatria

- Visita otorinolaringoiatrica
- Esame audiometrico
- Esame vestibolare
- Esame otovestibolare / otovestibolare HIT
- Rinomanometria basale / con test decongestionante
- Riabilitazione vestibolare
- Rinofibrolaringoscopia
- Esame impedenziometrico
- Microscopia
- Potenziali evocati uditivi
- Polisonnografia

### Urologia

- Visita urologica / andrologica
- Cistoscopia diagnostica
- Uroflussimetria con residuo post minzionale
- Esame urodinamico

### Dermatologia

- Visita dermatologica
- Epiluminescenza
- Crioterapia

### Gastroenterologia

- Visita gastroenterologica

### Pneumologia

- Visita pneumologica
- Spirometria globale
- Spirometria con test di reversibilità dopo farmaco

### Reumatologia

- Visita reumatologica

### Senologia

- Visita senologica
- Biopsia mammaria
- Ago aspirato mammario

### Medicina estetica

- Visita di medicina estetica
- Trattamento filler
- Rinofiller
- Trattamento macchie scure
- Trattamento iperidrosi
- Trattamento tossina botulinica
- Trattamento volume labbra
- Microbotox
- Peeling
- Trattamento occhiaie

### Nutrizione

- Visita nutrizionistica

# I servizi erogati

## *Attività ambulatorio chirurgico*

### **Endoscopia digestiva**

- Gastrosopia
- Colonscopia

### **Chirurgia urologica**

### **Chirurgia plastica**

### **Chirurgia vascolare**

### **Chirurgia oculistica**

### **Chirurgia ortopedica**

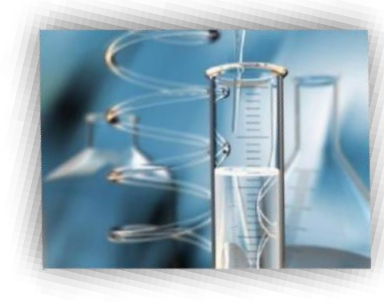
### **Chirurgia ginecologica**

# I servizi erogati

## *Laboratorio analisi*

### **Analisi Cliniche\*\***

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Microbiologia
- Coagulazione



\*\* alcuni esami vengono effettuati in service presso laboratori esterni

# Prenotazione della prestazione

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro
- per **via telefonica** chiamando il numero **06.62288100**
- inviando una **e-mail** all'indirizzo [info@balduinamedica.com](mailto:info@balduinamedica.com) , indicando un proprio recapito telefonico
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link <https://balduinamedica.it/prenotazioni/>

## *Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni / Progetti / Percorsi Speciali*

Il Centro è convenzionato con circuiti assicurativi / aziende private e associazioni. Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione.

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto. I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

L'interessato può prendere visione delle informative privacy disponibili presso il Centro o tramite la sezione "**Modulistica**" del sito <https://www.alliancemedical.it/>

Se la prestazione prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato.

# Tempi di Attesa

I tempi di attesa massimi per le prestazioni erogate sono riportati di seguito.

Specialità	Tempi massimi d'attesa
Allergologia	7 giorni
Angiologia	3 giorni
Cardiologia	3 giorni
Chirurgia generale	7 giorni
Medicina dello Sport	7 giorni
Endocrinologia	3 giorni
Geriatrics	7 giorni
Medicina del lavoro	A richiesta
Neurologia	7 giorni
Neurochirurgia	7 giorni
Oculistica	3 giorni
Ortopedia e Traumatologia	3 giorni
Ostetricia e Ginecologia	3 giorni
Otorinolaringoiatria	3 giorni
Urologia	3 giorni
Dermatologia	7 giorni
Gastroenterologia	7 giorni
Pneumologia	3 giorni
Reumatologia	7 giorni

# Tempi di Attesa

I tempi di attesa massimi per le prestazioni erogate sono riportati di seguito.

Specialità	Tempi massimi d'attesa
Ematologia	7 giorni
Senologia	3 giorni
Medicina estetica	7 giorni
Nutrizione	7 giorni
Interventi chirurgici	Programmazione
Radiologia tradizionale con Mezzo di Contrasto	3 giorni
Radiologia tradizionale senza Mezzo di Contrasto	3 giorni
Radiologia odontoiatrica	3 giorni
Mammografia	3 giorni
MOC	3 giorni
Ecografia	3 giorni
RMN senza Mezzo di Contrasto	3 giorni
RMN con Mezzo di Contrasto	3 giorni
TC senza Mezzo di Contrasto	3 giorni
TC con Mezzo di Contrasto	3 giorni

# Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla strutture e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile comprensione.

Il Centro adotta inoltre specifiche misure per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili:



- ❖ non vedenti ed ipovedenti: consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore in caso di esami a minori e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in stato di gravidanza, ai pazienti minori, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati. Il Centro è dotato di un'entrata al piano terra che consente l'accesso alle barelle con sala dedicata; il paziente barellato viene gestito in base all'esame da erogare.

Il pagamento della prestazione deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, a mezzo bancomat, carta di credito, contante, bonifico bancario.

Per le prestazioni si fa riferimento al listino in vigore presso il Centro.

**Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione**

Il ritiro degli esiti è di norma previsto entro 48/72 ore dall'esecuzione della prestazione effettuata.

In caso di urgenze, i referti vengono consegnati, ove possibile, in giornata.

Gli orari per il ritiro degli esiti sono dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00.

Se la consegna del referto non è contestuale all'erogazione della prestazione, l'utente può chiedere la ricezione del referto anche tramite le seguenti modalità:

- ✓ portale online

In tutte le fasi del percorso descritto ed alla luce dei principi fondamentali elencati, il Centro mette in atto la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical, orientata a soddisfare le esigenze degli utenti e degli stakeholders, garantendo:

## **ECCELLENZA ED EFFICIENZA**

Non accettiamo compromessi per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto, attenzione alla loro dignità ed offriamo un servizio diversificato e di qualità, cercando sempre nuove soluzioni anche per gestire al meglio le nostre risorse.

## **COLLABORAZIONE**

Lavoriamo considerando la centralità dell'utenza e dei suoi bisogni, anche rafforzando le partnership con fornitori strategici per assicurare la qualità dei servizi offerti e collaborando con loro, ognuno con la propria competenza, per raggiungere risultati sempre migliori.

## **VALORIZZAZIONE**

Garantiamo lo sviluppo delle nostre conoscenze e competenze, promuovendo il miglioramento continuo, l'informazione e la formazione delle risorse umane per favorirne lo sviluppo e per innovare i servizi offerti.

## **SOSTENIBILITÀ ED UGUAGLIANZA**

Ci impegniamo a operare in modo sostenibile e senza discriminazioni, salvaguardando il futuro del nostro pianeta, dei nostri dipendenti, dei nostri pazienti e dell'intera organizzazione.

Il Centro, inoltre, persegue il miglioramento continuo monitorando i seguenti standard di servizio, declinati nei seguenti indicatori:

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

# Indicazioni comportamentali



## ➤ **Telefoni cellulari**

Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature in uso, si prega di spegnere/ silenziare i cellulari.



## ➤ **Emergenza**

Il Centro ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi (es. incendi, terremoti, etc.) che possono scattare.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.
- in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.



## ➤ **Segnalazioni e reclami**

Per eventuali segnalazioni, l'utente può utilizzare le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Telefono, posta elettronica, web
- Compilazione di apposita modulistica da richiedere al personale di accettazione



## ➤ **Fumo**

Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare all'interno al Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche.

# Diritti e Doveri dell'Utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano 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- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
- 
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- 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 ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

## ▪ **RESPONSABILITA' E RISPETTO DEL PERSONALE:**

L'utente è tenuto ad informarsi preventivamente riguardo alle prestazioni e alle eventuali preparazioni cui attenersi per eseguire correttamente le stesse, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti.

E' altresì tenuto a mantenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, corretto ed educato, nonché un abbigliamento consono e condizioni igieniche adeguate, nel rispetto del personale della struttura e degli altri utenti.

## ▪ **DOVERE ALL' ACCESSIBILITA' E PUNTUALITA'**

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il personale di segreteria della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, anche nel rispetto di eventuali normative locali.

E' tenuto altresì, in ogni circostanza, a rispettare gli orari stabiliti, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

## ▪ **DOVERE ALLA COLLABORAZIONE**

L'utente è tenuto ad accedere alla struttura con predisposizione alla collaborazione, alla fiducia ed al rispetto nei confronti del personale sanitario, comunicando allo stesso tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta esecuzione della prestazione.

## ▪ **DOVERE AL DECORO**

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, nonché delle disposizioni di sicurezza segnalate all'interno della struttura. Si ricorda inoltre che all'interno di tutti i locali è severamente vietato fumare.