

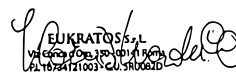
EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 1 di 33

CARTA DEI SERVIZI
POLIAMBULATORIO
EUKRATOS SRL
Via CONCA D'ORO, 350
00141 Roma (RM)

Approvata il 14/10/2026

Il Rappresentante Legale

Dott.ssa Ilaria Nardulli


EUKRATOS S.r.l.
Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma
P. IVA 12105411003 - C.U. 5100610

Normativa di riferimento:

- ***Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995***
- ***Linee guida DCA U00331/17 Regione Lazio***

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 2 di 33

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 3 di 33

LA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Cliente,

la Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1995 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi, il Poliambulatorio EUKRATOS s.r.l., vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

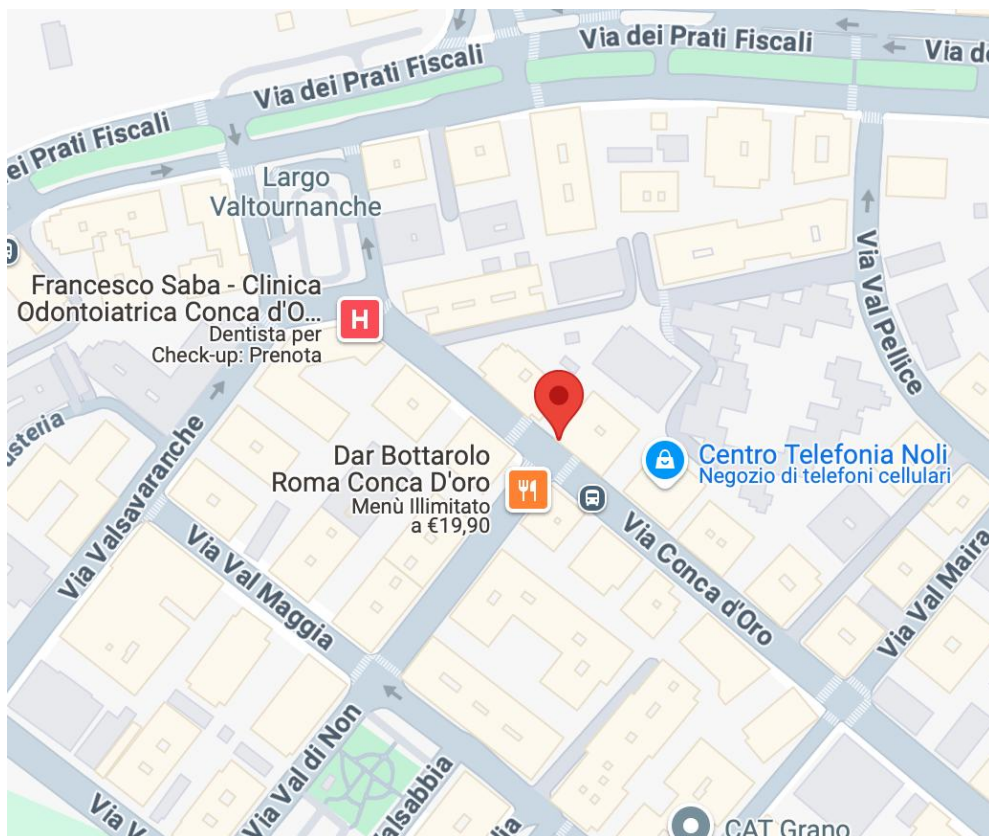
Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

La Direzione

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 4 di 33

PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. è sito a Roma, in Via Conca D'Oro, 350. Di particolare rilievo è l'attenzione posta alla qualità globale, che significa non solo massima affidabilità nei servizi erogati, ma anche miglioramenti continui per ottimizzare l'accoglienza e il rapporto con ogni singolo utente, e rendere quanto più lineare ed efficiente il flusso delle informazioni.



EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 5 di 33

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, diagnosi e cura dei propri assistiti. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici e terapeutici individualizzati, preventivi e mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il Poliambulatorio si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel Centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico di branca, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 6 di 33

eventuale prolungamento della terapia o iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Poliambulatorio, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura autorizzata, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi e prestazioni diagnostiche aggiornate dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida diagnostiche e terapeutiche e accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Regolamento UE 679/2016). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Poliambulatorio garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia dei referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre, è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 7 di 33

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 8 di 33

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ **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.

✓ **DIRITTO ALLA 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 l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

✓ **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.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 9 di 33

✓ **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.

✓ **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.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI 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.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA 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.

✓ **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.

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 10 di 33

✓ **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 o un altro tipo di reazione.

✓ **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.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 11 di 33

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

DIAGNOSTICA SPECIALISTICA

Per l'esecuzione di prestazioni di diagnostica specialistica il personale di accettazione è a disposizione tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 13.00 e dalle ore 20.00 per fissare gli appuntamenti ed eventualmente comunicare le preparazioni necessarie allo svolgimento di alcuni esami diagnostici. I tempi medi di attesa per gli appuntamenti vanno da un minimo di 1 giorno a un massimo di 7 giorni. Di norma, i referti vengono consegnati al termine della prestazione. Qualora invece non vengano consegnate immediatamente, le risposte possono essere ritirate direttamente in sede dall'interessato; che può anche, in alternativa, designare un delegato al ritiro, dopo aver concesso le appropriate autorizzazioni nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 12 di 33

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del Poliambulatorio, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività.

A monte dei servizi sanitari del Poliambulatorio sono stati individuati:

- Il Direttore Sanitario (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- *I Direttori Tecnici per branca* (responsabili delle attività sanitarie e tecniche)
- *Il Responsabile amministrativo* (sovrintende all'andamento amministrativo)
- *Segreteria di accettazione* (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del Poliambulatorio).

Le generalità, le qualifiche e il ruolo professionale degli operatori della struttura sono riportati nell' Organigramma aziendale, che viene aggiornato ad ogni variazione.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 13 di 33

FUNZIONIGRAMMA

1. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: DIREZIONE

1.1. Missione della Funzione:

Definisce le strategie di gestione aziendale. Gestisce le attività di progettazione del Sistema Qualità dello Centro in accordo alle leggi, i regolamenti sanitari e le norme cogenti. Facilita le attività pertinenti il miglioramento continuo della qualità.

1.2. Contenuti:

E' responsabile:

- Di tutta l'attività svolta dal Centro con particolare riferimento alla soddisfazione dell'utente.
- Valida la Carta dei Servizi
- Della scelta e la gestione dei propri collaboratori diretti
- Di assicurare la motivazione, la valutazione e lo sviluppo professionale del personale
- Dell'aggiornamento in materia di leggi e norme
- Della pianificazione di riunioni operative e di riesame dell'adeguatezza del Sistema di gestione
- Delle azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di Non Conformità sui processi e sul Sistema di gestione
- Di verificare l'ulteriore trattamento, dei servizi non conformi finché la deficienza o la condizione insoddisfacente non sia stata corretta.
- Di predisporre ed effettuare il riesame delle offerte
- della definizione della Politica della Qualità
- della definizione degli obiettivi e degli impegni relativi alla Qualità
- della definizione e acquisizione delle risorse per la Qualità
- dell'approvazione del Manuale della Qualità e delle Procedure Generali
- dell'approvazione delle offerte per convenzioni con Enti esterni.

2. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 14 di 33

2.1. Dipendenza: Direzione

2.2. Missione della Funzione:

Gestisce le attività di progettazione e di realizzazione del Sistema di gestione in linea con le direttive dell'Amministratore in accordo alle leggi, i regolamenti sanitari e le norme UNI EN ISO 9001. Facilita le attività pertinenti il miglioramento continuo della qualità e relaziona la Direzione sullo stato della qualità raggiunta.

2.3. Profilo professionale:

Titolo di Studio: Laurea con specializzazione

Esperienze: Almeno 3 anni nel settore della Medicina diagnostica

Conoscenze: Gestione e Organizzazione aziendale e Marketing Sanitario

Caratteristiche personali: Predisposizione alla Leadership

2.4. Contenuti:

- Promuove le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di Non Conformità sui processi del Centro e sul Sistema di gestione.
- E' il facente funzioni in assenza della Direzione
- Avvia, propone o fornisce soluzioni attraverso i canali stabiliti
- Verifica l'attuazione delle soluzioni
- Tiene sotto controllo l'ulteriore trattamento, dei servizi non conformi finché la deficienza o la condizione insoddisfacente non sia stata corretta
- Valuta la coerenza dell'assetto organizzativo e delle politiche gestionali con le strategie del Centro curandone l'aggiornamento
- E' responsabile:
 - della definizione della Politica della Qualità fissata dalla Direzione
 - della definizione degli obiettivi e degli impegni relativi alla Qualità
 - della definizione e acquisizione delle risorse per la Qualità

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 15 di 33

- dell'integrazione dei Piani per la Qualità nella pianificazione strategica
- della pianificazione e gestione delle Riunioni Operative - riesami dell'adeguatezza del Sistema di gestione
- della definizione delle decisioni e delle Azioni Correttive e Preventive necessarie ai fini dell'attuazione della Politica e degli Impegni per la qualità fissati dalla Direzione.
- Gestisce con la collaborazione delle direzioni di branca le offerte per convenzioni con enti esterni, sottoponendole al finale giudizio e d autorizzazione della Direzione.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 16 di 33

3. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: DIREZIONE SANITARIA

3.1. Dipendenza: Direzione

3.2. Missione della Funzione:

Gestire le attività sanitarie in conformità a leggi, regolamenti sanitari e indicazioni delle società scientifiche di riferimento. Facilita le attività pertinenti il miglioramento della buona prassi professionale e della appropriatezza delle prestazioni erogate dal Centro.

3.3. Profilo professionale:

Titolo di Studio: Laurea

Esperienze: Almeno 3 anni nel settore della Medicina diagnostica

Conoscenze: Gestione e Organizzazione aziendale e Marketing sanitario

Caratteristiche personali: Predisposizione alla Leadership

3.4. Contenuti:

- Svolge attività di direzione e coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi (tutela e sorveglianza dell'igiene ambientale, raccolta, trasporto, stoccaggio e smaltimento dei rifiuti speciali, attività di pulizia, disinfezione, disinfestazione e sterilizzazione, definizione delle strategie e dei protocolli di lotta alle infezioni sanitarie ed occupazionali);
 - organizzazione (impiego, destinazione, turni e congedi) del personale in rapporto alle esigenze dei servizi ed in base ai criteri fissati dall'Amministrazione;
 - cura dell'applicazione del documento sull'organizzazione e sul funzionamento della struttura;
 - promozione dell'introduzione e dell'utilizzo nell'organizzazione degli strumenti e delle metodologie necessarie alla verifica ed alla revisione della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie;

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 17 di 33

- promozione dell'introduzione e dell'utilizzo nell'organizzazione degli strumenti e delle metodologie necessarie per la gestione del rischio clinico;
- promozione, per quanto di competenza, delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale
- svolge le funzioni operative di supporto e attività di vigilanza, comprendenti tra l'altro vigilanza e cura della tenuta dell'archivio sanitario (referti, consensi, ecc.) e della relativa conservazione (in caso di cessazione dell'attività della struttura, la documentazione sanitaria deve essere consegnata al servizio di medicina legale dell'Azienda Sanitaria A.S.L. competente per territorio):
 - rilascia agli aventi diritto copia dei referti e degli altri documenti previsti dalla normativa vigente;
 - raccolta ed elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
 - vigila sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari ed esprime parere obbligatorio sulla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati;
 - controlla la regolare tenuta e l'aggiornamento di apposito registro contenente i dati anagrafici e gli estremi dei titoli professionali del personale addetto all'attività sanitaria;
 - la responsabilità della pubblicità sanitaria;
 - vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
 - vigilanza sulla normativa in materia di protezione sanitaria, dei pazienti, della popolazione, dei lavoratori e delle persone soggette ad esposizioni mediche contro i pericoli delle radiazioni ionizzanti e non ionizzanti;
 - vigilanza sul rispetto delle norme in materia di sperimentazione clinica e partecipa alle attività delle commissioni e dei comitati etici a tal fine istituiti;
 - vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;
 - trasmissione all'autorità competente delle denunce prescritte dalle disposizioni di legge;
 - l'utilizzo dei locali;
 - vigilanza e tenuta della documentazione relativa alle prestazioni ambulatoriali;
- svolge le seguenti funzioni istruttorie, comprendenti tra l'altro:
 - proposta sulle modificazioni edilizie della struttura e sull'acquisto di apparecchiature, attrezzature ed arredi sanitari;

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 18 di 33

→ vigila sulla scorta di magazzino dei medicinali;

- Collabora con il Responsabile Sicurezza per la corretta applicazione delle disposizioni previste dal D.Lgs 81/08.
- Assicura il rispetto dei requisiti delle normative in materia di privacy e di pubblicità sanitaria
- È a capo del CVS

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 19 di 33

4. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: RESPONSABILE DEL SISTEMA INFORMATIVO

4.1. Dipendenza: Direzione e Direzione Sanitaria

4.2. Missione della Funzione:

Gestisce le attività di realizzazione e implementazione del Sistema di gestione in linea con le direttive della Direzione in accordo alle leggi, ai regolamenti sanitari e alla norma UNI EN ISO 9001. Verifica l'attuazione e l'applicazione del Sistema Qualità. Facilita le attività pertinenti il miglioramento continuo della qualità.

4.3. Profilo professionale:

Titolo di Studio: Laurea o Diploma Scuola media superiore

Esperienze: Almeno 6 mesi nell'area qualità nel settore della Medicina di diagnostica

Conoscenze: Norma UNI EN ISO 9001 ed. 2026, UNI EN 19011 ed. 2003, Attestato come Internal Auditor per i Sistemi di Qualità (solo per Responsabile Qualità)

Caratteristiche personali: Capacità gestionali ed organizzative

4.4. Contenuti:

E' responsabile:

- Del coordinamento della stesura dei documenti del Sistema Di gestione
- Della gestione della documentazione del Sistema Di gestione
- Del coordinamento delle Verifiche Ispettive Interne
- Della gestione delle attività relative alle Non Conformità interne ed alle segnalazioni dai Clienti, delle Azioni Correttive e Preventive
- Del coordinamento delle attività di addestramento del personale
- Del coordinamento delle attività relative alla qualità del servizio
- Promuove le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di Non Conformità sui processi del Centro e sul Sistema Di gestione.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 20 di 33

- Si Assicura che siano compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi e il modo in cui influiscono sulla qualità;
- Cura che tutti i dipendenti sia consapevoli di un ruolo e di influire sulla qualità del servizio
- Verifica la condivisione degli obiettivi per garantire continuità ed accuratezza(validità e affidabilità) nella misurazione;
- Evidenzia al personale il grado di raggiungimento degli obiettivi
- Favorisce opportunità d'incontro per analizzare la criticità e proporre iniziative per il miglioramento della qualità (efficienza ed efficacia) delle prestazioni e dei servizi erogati
- Analisi degli obiettivi specifici e di qualità
- Verificare il grado di soddisfazione del Cliente attraverso la Customer Satisfaction
- Predispone un ambiente di lavoro che stimola il miglioramento e consolida i rapporti di collaborazione
- Definisce il funzionigramma
- Definisce i metodi per il rilevamento della condivisione degli obiettivi
- Produce e raccoglie suggerimenti finalizzate al miglioramento della qualità
- Deve stilare procedure per verificare i risultati delle azioni di miglioramento e pubblicizzare i risultati

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 21 di 33

5. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: RESPONSABILE SICUREZZA

5.1. Dipendenza: Alta Direzione

5.2. Missione della Funzione:

Gestire le attività di progettazione e implementazione del Sistema di Sicurezza del Centro in accordo alle leggi e alla buona prassi professionale al fine di prevenire gli infortuni sul luogo di lavoro.

5.3. Profilo professionale:

Titolo di Studio: Laurea o Diploma di Scuola media superiore

Esperienze: Corso di formazione "Sicurezza e salute del lavoratore"

Conoscenze: D.Lgs. 81/08

5.4. Contenuti:

E' responsabile:

- dell'individuazione dei rischi potenziali per la tutela della sicurezza della salute degli operatori
- della progettazione e dell'implementazione delle misure preventive al fine di ridurre i rischi per la tutela della sicurezza della salute degli operatori
- dell'individuazione delle misure protettive da utilizzare per la tutela della sicurezza della salute degli operatori
- del monitoraggio dell'applicazione del Sistema Sicurezza
- della programmazione degli addestramenti in materia di Sicurezza ed Igiene sul lavoro

6. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: RESPONSABILE AMMINISTRATIVO

6.1. Dipendenza funzionale: Direzione

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 22 di 33

6.2. Missione della Funzione:

Gestire le attività amministrative del Centro

6.3. Profilo professionale:

Titolo di Studio: Diploma di scuola Media Superiore

Conoscenze: Sistemi Informativi

Esperienza: 3 anni nel settore

Caratteristiche personali: Buona capacità di gestione

6.4. Contenuti:

E' responsabile di:

- Attuare le prescrizioni del SGQ, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo della puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- Sovrintendere all'andamento amministrativo del Centro;
- Sovrintendere le attività di gestione del personale
- Curare i rapporti con i fornitori / consulenti;
- Sovrintendere le attività contabili e fiscali;
- Curare l'aggiornamento legislativo ed i rapporti con gli Enti pubblici
- Gestire gli approvvigionamenti;
- Sovrintendere al corretto svolgimento delle attività dell'accettazione;
- Garantire la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- Gestire l'archivio della documentazione di sua competenza;
- Ricevere i reclami scritti e verbali;

7. POSIZIONE ORGANIZZATIVA: COORDINATORE ACCETTAZIONE

7.1 Dipendenza funzionale: Responsabile Settore

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 23 di 33

7.2 Missione della Funzione:

Gestire le attività di prenotazione, accettazione amministrativa e segreteria.

7.3 Profilo professionale:

Titolo di Studio: Diploma di Scuola media superiore

Conoscenze: Sistemi Informativi

Esperienza: 1 anni nel settore

Caratteristiche personali: Buona capacità di interagire

7.4 Contenuti:

E' responsabile:

- Della prenotazione ed informazione delle specifiche da seguire per particolari tipologie di esami
- Dell'accettazione amministrativa dei Clienti assistiti
- Della consegna dei referti e della documentazione diagnostica
- Della registrazione delle Non Conformità del settore
- Delle attività di assistenza ai Clienti per il rispetto della qualità del servizio
- Dell'attività di raccolta delle schede reclamo e soddisfazione Cliente.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 24 di 33

SERVIZI OFFERTI

REGIME DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Il Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. eroga prestazioni sanitarie in regime privato, nell'ambito delle attività autorizzate e delle specialità effettivamente esercitate presso la struttura.

Le prestazioni vengono effettuate previa prenotazione, secondo le disponibilità organizzative e professionali. Al momento della richiesta, il personale di accettazione fornisce all'utente le informazioni relative alla prestazione, alle eventuali prescrizioni o indicazioni preparatorie necessarie, alla documentazione da presentare e alle tariffe applicate.

Il tariffario aggiornato è consultabile presso l'accettazione prima dell'erogazione della prestazione. L'utente viene informato delle condizioni economiche applicabili e delle eventuali modalità di pagamento.

La struttura si impegna a garantire un'informazione chiara e trasparente, a tutelare la riservatezza degli utenti e a favorire un accesso ordinato alle prestazioni, nel rispetto delle disposizioni normative applicabili e dei principi enunciati nella presente Carta dei Servizi.

Poliambulatorio

- Anestesiologia,
- Cardiochirurgia,
- Cardiologia,
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Maxillo Facciale,
- Chirurgia Plastica,
- Chirurgia Toracica ,
- Chirurgia Vascolare,
- Malattie Endocrine, del Ricambio e della Nutrizione,
- Medicina Interna
- Neurochirurgia,
- Ortopedia e Traumatologia,
- Oncologia,
- Ostetricia e Ginecologia,
- Urologia,
- Dermatologia,
- Otorinolaringoiatria,
- Pneumologia.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 25 di 33

N.B.: L'elenco di tutte le prestazioni offerte, con le relative tariffe, convenzionate con assicurazioni e private è a disposizione dell'utente presso il banco di accettazione.

Le diverse prestazioni si possono effettuare solo su appuntamento, da concordare attraverso il personale di accettazione seguendo le indicazioni riportate nel paragrafo "prenotazione-accettazione".

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 26 di 33

MODALITA' DI ACCESSO

Il Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l., è ubicato a Roma, in Via Conca D'Oro, 350, in zona centrale facilmente accessibile e ben servita dai mezzi pubblici.

ORARIO DI APERTURA

Lunedì: 13:00–20:00

Martedì: 13:00–20:00

Mercoledì: 13:00–20:00

Giovedì: 13:00–20:00

Venerdì: 13:00–20:00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 0686850858

E-mail: info@eukratos.it

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 27 di 33

PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE

PRENOTAZIONE TELEFONICA

E' possibile prenotare telefonicamente le prestazioni dell'ambulatorio specialistico:

- si può prenotare direttamente l'appuntamento, per l'esecuzione delle prestazioni che lo richiedono
- Occorre avere a portata di mano: la prescrizione medica leggibile, i dati anagrafici e un recapito telefonico del paziente che deve praticare la prestazione, in modo da comunicarli telefonicamente al personale dell'accettazione, che a sua volta informerà l'assistito del giorno e dell'orario dell'appuntamento, per l'esecuzione dell'esame.

Accettazione

Prestazioni private:

Si può accedere al servizio privatamente, facendosi carico del costo dell'intera prestazione. Sono necessari i dati anagrafici e il codice fiscale. Le tariffe applicate sono disponibili in accettazione.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 28 di 33

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Poliambulatorio EUKRATOS S.r.l. è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari. A testimonianza dell'impegno per il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate la Direzione ha definito e documentato, attraverso il Manuale della Qualità ed attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 29 di 33

STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il Poliambulatorio assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 30 di 33

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il Poliambulatorio dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 2016/679. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il Poliambulatorio provvederà a rispondere al reclamo entro 15 giorni dal momento del ricevimento.

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il Poliambulatorio nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza dei dati del cittadino ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 31 di 33

Standards per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori**

Il Poliambulatorio assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il Poliambulatorio garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

Il Poliambulatorio assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture
--

- **Comfort**

Il Poliambulatorio è dotato di spazi adeguati e comodi per la sala di attesa.

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

E' diritto fondamentale dei pazienti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute dell'assistito, pertanto i medici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari, previo appuntamento, da concordare anche telefonicamente, con la segreteria.

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 32 di 33

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Poliambulatorio valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature
- Il Piano di formazione annuale

Il Poliambulatorio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

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

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano 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.

Inoltre, il Poliambulatorio ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello

EUKRATOS SRL Via Conca D'Oro 350 - 00141 Roma	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 2 del 14/10/2026
		Pag. 33 di 33

svolgere il loro lavoro per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il Poliambulatorio sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

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

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Poliambulatorio e delle associazioni di rappresentanza dell'utenza delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del Poliambulatorio e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.