



RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L.

Studio di RADIOLOGIA e DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 01 del 25/11/2024

RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L.

Via delle Querce,7

Fano (PU) - 61032

REPONSABILE DELLO STUDIO: Veronica Klahr

DIRETTORE SANITARIO: Dott. Gregor Klahr

INDICE

PRESENTAZIONE, MISSION E VISION	P.3
SEDE	P.4
PLANIMETRIA	P.5
STRUTTURA	P. 5
PRESTAZIONI EROGABILI	P.6
I NOSTRI IMPEGNI	P.10
TARIFFARI	P.12
SICUREZZA	P.13
TUTELA DELLA PRIVACY	P.13
SISTEMA INFORMATICO	P.13
RISERVATEZZA	P.13
INDICAZIONI COMPORTAMENTALI	P.13
MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI	P.14
PRENOTAZIONE ESAMI	P.14
TEMPI DI ATTESA	P.14
DISDETTA PRENOTAZIONI	P.14
CONSENSO INFORMATO	P.14
RILASCIO REFERTI	P.15
PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI	P.15
DOVERI DEI CITTADINI	P.15
RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL' UTENTE	P.15
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE	P.16
PRINCIPI FONDAMENTALI	P.16
<u>PRESENTAZIONE, MISSION E VISION</u>	

L'attività dell'azienda si rivolge a cittadini ed aziende, in regime privato e di accreditamento istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale ed in convenzione con altri enti e società private.

Tra gli obiettivi principali, la Direzione della **RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.r.l.** pone costante attenzione al raggiungimento della radiologia convenzionale, ecografia prestazioni RX e MOC, il costante incremento degli standard formativi, tecnologici e organizzativi coerentemente con le normative nazionali e regionali.

La sua **MISSION** è contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio su cui verte mediante il supporto all'attività di prevenzione, l'accuratezza e la precisione delle sue indagini ai fini della cura, la continua innovazione e l'aggiornamento delle tecniche e degli strumenti, il costante miglioramento nell'accessibilità alle prestazioni e l'assidua attenzione alle necessità della medicina, nonché ai fenomeni epidemiologici del territorio.

La sua **VISION** è una Sanità privata responsabile, tesa a salvaguardare i principi fondamentali della cura del paziente secondo criteri rigorosamente scientifici e fondati sull'evidenza clinica e sull'appropriatezza diagnostica. Tale visione presuppone uno stretto coordinamento trasversale tra tutti i livelli e le risorse umane coinvolte nell'organizzazione interna dei servizi, nonché un buon livello di integrazione tecnologica con gli strumenti della rete informatica globale.

La Direzione intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni in maniera costante e progressiva, mediante:

- Il miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della vivibilità in esso;
- L'aggiornamento continuo e mirato del personale; • Il controllo e la trasparenza dei processi aziendali;
- L'esecuzione dei controlli di qualità.

I dati che fanno dell'azienda una potenziale entità ben distinta e qualificata nella realtà locale sono:

- Consolidata esperienza nel settore diagnostico del Direttore Sanitario e dei medici specialisti di cui si avvale;
- Un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato e controllato costantemente; • Personale qualificato ed attento predisposto all'ascolto e all'accoglienza degli utenti.

SEDE:

La struttura si trova a Fano, in via Querce 7 come indicato sulla mappa (fig.1)



Fig.1

La **RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L.** opera attraverso un ambulatorio situato nella città di Fano in provincia di Pesaro-Urbino. È una delle realtà più conosciute e apprezzate dai cittadini perché coniuga professionalità con umanità tramite un approccio orientato alla centralità degli utenti e alla cura del paziente.

La **Direzione Sanitaria** è affidata al **Dott. Gregor Klahr**, nato in Russia il 10/11/1961, laureato in Medicina-Chirurgia (Università estera) in data 20/12/1985 e riconosciuta in data 20/10/1997, specialista in radiologia diagnostica presso l'Università di Vienna in data 30/04/1997, iscritto all'Ordine dei Medici Chirurghi della Provincia di Pesaro e Urbino al numero 2369 in data 09/12/1997.

STRUTTURA

La struttura è **accreditata** presso la Regione Marche e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale. Le prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. sono erogate solo dietro

presentazione di impegnativa del medico richiedente. Oltre alla predetta impegnativa, il paziente deve essere munito di:

- Tessera sanitaria
- Documentazione attestante il diritto ad eventuale esenzione dal pagamento del ticket
- Precedenti esami eseguiti
- Terapia in corso

L'accesso alle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N. è aperto anche a pazienti provenienti da altre Regioni d'Italia con le stesse modalità e senza ulteriori autorizzazioni.

PRESTAZIONI EROGABILI:

- **RX TRADIZIONALE OPT**

Studio dell'apparato scheletrico, dei denti, dei seni paranasali e dei polmoni (torace) con bassa emissione di radiazioni.

Esami effettuati anche "sotto carico"

- **Ecografia ed Eco-Color-Doppler**

Esami ad ultrasuoni delle "parti molli": muscoli, tendini, articolazioni, tiroide, cute, mammella, addome, pelvica, testicoli ecc.

L'eco-color-Doppler è utilizzato per lo studio dei vasi arteriosi e venosi: tronchi sovra-ortici, arti inferiori, tiroide e plesso pampiniforme (scrotale)

- **DENSIOMETRIA – MOC DEXA**

Densimetria o Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) DEXA lombare – femorale (anche pediatrica).

La MOC DEXA è l'attuale metodica di riferimento nella diagnosi della osteoporosi, studio della "densità di calcio" delle ossa e della composizione corporea.

Lo studio di San Michele è uno dei pochi centri convenzionati nelle Marche che dispone anche di un programma specifico per eseguire la densimetria in età giovanile, sotto i 18 anni (MOC pediatrica).

La Radiodiagnostica San Michele, essendo un centro convenzionato con l'SSN, effettua la diagnosi secondo i criteri della nuova nota 79 AIFA (Agenzia italiana del farmaco).

La valutazione densimetrica viene fatta a livello di colonna lombare e/o femore con tecnica DEXA – quindi solo con questo tipo di densimetria eseguita in un centro convenzionato un'eventuale terapia farmacologica può diventare mutuabile.

- **TAC Cone Beam**

Tac volumetrica 3d.

Studio del cranio osseo, in particolare dei denti, del massiccio facciale (esempio canale nasolacrimale), dei seni paranasali (ad esempio per una diagnosi precisa della sinusite) e del rachide cervicale, con dosi di radiazione molto ridotte in confronto a TAC tradizionali (Dentalscan).

L'apparecchio è dotato di sedia e poggia-mento per garantire un'ottima qualità delle immagini.

L'esame di secondo livello per lo studio dei denti, dopo l'OPT (ortopantomografia).

Tutte le apparecchiature ed i relativi accessori sono sottoposti ad un programma periodico di controllo di qualità finalizzato ad assicurare il funzionamento in condizioni ottimali garantendo la più bassa dose di radiazione emessa e la più elevata qualità diagnostica delle immagini ottenute.

I NOSTRI IMPEGNI

Fattori, indicatori e standard di qualità

DIMENSIONE	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Aspetti legati al tempo, come tempestività, puntualità e regolarità	Attesa dell'accettazione	Tempo medio di attesa all'accettazione	Meno di 10 min. nel 90% dei casi
Aspetti legati al tempo, come tempestività, puntualità e regolarità	Attesa della prenotazione	Tempo medio di attesa all'esame	Meno di 30 min nel 90% dei casi
	Rispetto dell'orario comunicato in sede di prenotazione	Tempo di attesa rispetto all'orario	Meno di 30 min nel 90% dei casi
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi	Possibilità di prenotazione telefonica	Risposte positive a questionario (o negative giustificate)	100%
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi	Semplicità degli adempimenti amministrativi	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza	Informazioni fornite dal personale	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, modalità di richieste ecc.)	Disponibilità Carta dei Servizi	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
DIMENSIONE	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richieste ecc.)	Orari dei servizi	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi

Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richieste ecc.)	Identificazione del personale	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
	Chiarezza della Carta dei Servizi	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di attesa	Pulizia dei servizi igienici	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
	Pulizia della struttura	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
	Comfort della sala d'attesa	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità	Cortesia del personale in accettazione	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità	Disponibilità e cortesia del personale sanitario	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi
Aspetti legati alla fruibilità delle prestazioni	Tempi di disponibilità del referto	Soddisfazione/insoddisfazione da questionari	"Positivo" nel 90% dei casi

La Direzione, in considerazione della crescente richiesta da parte degli utenti di standard qualitativi consolidati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha definito e documentato **la Politica per la qualità** con il supporto del Responsabile Gestione Qualità.

La Direzione assicura che tale politica sia compresa e sostenuta. A tale scopo viene distribuita a tutte le funzioni e affissa in punti visibili della struttura. La qualità sugli esami diagnostici e sulla professionalità è garantita dall'esperienza e dall'attenta sorveglianza su tutti i collaboratori da parte del Direttore Sanitario il Dott. Gregor Klahr.

TARIFFARI

Elenco degli esami mutuabili:

Portando un'impegnativa "NON ESENTE" si paga la tariffa SSN "ticket" (vedi elenco); per una prescrizione unica di 2 o più esami il prezzo del ticket ammonta al massimo di 36,20€. Pazienti con codice di ESENZIONE non pagano. I tempi di attesa per gli esami a carico del SSN variano secondo la disponibilità dei fondi mutuabili. I referti degli esami vengono rilasciati immediatamente.

TARIFFARIO 2024

Esame	ticket	tariffa privata
ECO addome completo (sup+inf)	36,20	65,00
addome superiore	36,20	55,00
addome inferiore (pelvica, prostatica)	32,00	55,00
articolare	32,50	55,00
mammaria	35,90	55,00
muscolotendinea	28,40	50,00
tiroide, cute, parti molli	28,40	50,00
tiroide con color Doppler	28,40+10,00	60,00
testicolare, peniena	31,00	55,00
vasi addominali	32,00	55,00

RX	arti inferiori e bacino	30,20	55,00
	atm basale e dinamica	36,20	60,00
	gomito, avambraccio	15,00	35,00
	cranio, seni paranasali	22,20	35,00
	femore, ginocchio, gamba	21,20	35,00
	piede, caviglia, spalla	17,80	35,00
	polso, mano	14,20	35,00
	torace	15,50	30,00
	addome diretto, apparato urinario	19,40	35,00
	rachide cervicale	18,10	35,00
	rachide lombosacrale, dorsale	17,30	35,00
	coste, sterno, clavicola	24,30	35,00
	anca	17,60	35,00
	scheletro in toto	36,20	120,00
	età ossea	12,15	30,00
	opt	20,70	35,00
	telecranio	10,30	30,00
	telecranio + opt	31,00	50,00
	telespinografia (colonna completa)	34,60	55,00

ECO COLOR DOPPLER

arti inferiori arterioso o venoso	90,00
--	--------------

arti inferiori arterioso + venoso		150,00
vasi epiaortici (TSA; carotidi)		90,00
arti inferiori arterioso o venoso + vasi epiaortici		170,00
arti inferiori arterioso + venoso + vasi epiaortici		200,00

MOC (DENSITOMETRIA) metodo DEXA

MOC vertebrale + femorale (completa)	36,20	60,00
MOC vertebrale o femorale	31,50	40,00
MOC total body	36,20	50,00

BODY COMPOSITION Composizione corporea, RX metodo DEXA

Misurazione precisa della massa grassa, massa magra e massa ossea di tutto il corpo e alcune aree anatomiche (glutei, addome, arti inf. e sup.) con immediata visualizzazione in colore dell'intero corpo.

Body Composition **50,00**

TC CONE BEAM 3D dentale e maxillo-facciale

Tomografia Computerizzata volumetrica a fascio conico – CBCT

arcata inferiore		90,00
arcata superiore		90,00
arcata doppia		150,00
arcata singola + seni paranasali		150,00
ATM (articolazione temporo-mandibolare) bilaterale		120,00
seni paranasali		120,00
dettagli ossei (per esempio: ossa nasali, polso, mano)		120,00

I referti vengono rilasciati immediatamente.

(Referti RX accompagnati dagli immagini su CD, pellicola su richiesta.)

Esami mutuabili:

Portando un'impegnativa "NON ESENTE" si paga la tariffa SSN "ticket" (vedi elenco). Pazienti con codice di ESENZIONE non pagano. I tempi di attesa per gli esami a carico del SSN variano secondo la disponibilità dei fondi mutuabili. I referti degli esami vengono rilasciati immediatamente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività della RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.r.l. sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

Eguaglianza. La Struttura 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.

Imparzialità. La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè 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. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

Diritto di scelta. Il Centro riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze.

Partecipazione. Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal Centro.

Efficacia ed efficienza. I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo 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.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Ogni paziente ha diritto:

- ad essere trattato con premura e attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose
- ad essere chiamato per nome e cognome, utilizzando il "lei", ed a potere immediatamente identificare le persone con cui dialoga
- ad essere informato sulle prestazioni erogate, sui relativi costi e sulle modalità di accesso alla struttura
- ad essere informato tempestivamente sulla impossibilità di rispettare un appuntamento prenotato
- al trattamento di qualsiasi informazioni riservata che lo riguardi nel pieno rispetto della privacy e del segreto professionale
- ad esprimere in modo volontario ed anonimo una valutazione dei servizi offerti dallo studio utilizzando l'apposito questionario offerto dalla segreteria.

Ogni paziente ha il dovere:

- di comportarsi in maniera responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti

- di collaborare con il personale presente
 - di rispettare l'organizzazione e gli orari della struttura poiché modalità di comportamento non corrette nonché accesso in orari non consentiti possono danneggiare gli altri utenti
 - disdire un appuntamento concordato almeno 24h prima e comunque con la massima rapidità onde consentire una attenta gestione dei tempi di prenotazione
- di non fumare all'interno della struttura

DOVERI DEI CITTADINI

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti. Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria. È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura. Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento. - Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita. - Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

SICUREZZA

Per la sicurezza e tutela dei lavoratori aziendali e degli utenti, la **RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L.**, per il tramite del suo servizio di prevenzione e protezione dei rischi assolve a tutti gli obblighi di cui al D.lsg 81/08 adeguando i livelli di prestazione ai più elevati standard di sicurezza e di protocolli adottati dagli enti.

TUTELA PRIVACY

Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito RUE 2016/679), entrato in vigore dal 25 maggio 2016 e divenuto operativo in Italia a partire dal 25 maggio 2018.

CONSENSO INFORMATO

L'effettuazione di determinati esami diagnostici può richiedere l'acquisizione da parte del Medico Specialista di specifiche informazioni anamnestiche ed il consenso del paziente all'impiego della modalità diagnostica.

Il consenso deve essere di tipo informato: per tale motivo è diritto del paziente ricevere esaurienti informazioni sul tipo di esami diagnostici da effettuare.

Il personale della struttura è a disposizione dei pazienti che devono sottoscrivere il modulo del consenso.

SISTEMA INFORMATICO

La struttura è informatizzata e ciò consente un più agevole svolgimento delle procedure lavorative. Il centro è dotato di connessione Internet e sono presenti sistemi di sicurezza Firewall hardware e clouding back-up.

RISERVATEZZA

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute ai fini della tutela della salute dell'utente stesso. I medici della RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.r.l. garantiscono comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione. La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

INDICAZIONI COMPORTAMENTALI



Telefoni cellulari. Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.



Emergenza.

La RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L. ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere chi è eventualmente coinvolto e controllare l'evento per la riduzione dei danni. In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale di reparto. In particolare 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.

MODALITA' DI ACCESSO ED ORARI

La RADIODIAGNOSTICA SAN MICHELE S.R.L è situata a Fano in Via delle Querce,7 al piano terra. L'accesso è agevolmente consentito ad invalidi e portatori di handicap. La struttura è facilmente raggiungibile a piedi dal centro, dalla stazione ferroviaria, dalla fermata degli autobus e ha ampio parcheggio pubblico nelle immediate vicinanze. Lo studio è aperto al pubblico, nel periodo invernale, tutti i giorni feriali dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore

15.00 alle ore 19.00.

Il venerdì dalle 09.00-14.00.

Nel periodo estivo è aperto il lunedì, mercoledì e giovedì dalle 09.00-12.00 e dalle 15.00-19.00. Il martedì dalle 09.00-16.00 e il venerdì dalle 09.00-14.00.

PRENOTAZIONE ESAMI

Possono essere effettuate sia direttamente presso la segreteria dello studio sia telefonicamente al numero 0721.827561 e 0721.839744 durante l'intero orario di apertura.

Le prestazioni con la richiesta urgente concordate con il S.S.N. vengono eseguite immediatamente. Per semplificare le prenotazioni munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime richieste:

- nome e cognome del paziente;
- esatta denominazione del tipo di esame; - recapito telefonico per comunicazioni.

All'atto della prenotazione il richiedente sarà inoltre informato circa:

- la prima data di possibile effettuazione dell'esame
- eventuale preparazione all'esame

TEMPI D'ATTESA

I tempi di attesa per usufruire della prestazione, variano a seconda del tipo di esame da eseguire; il personale addetto alle prenotazioni, in base alle liste di attesa esistenti al momento della richiesta, fornisce al paziente, caso per caso, precise informazioni sulla disponibilità dello Studio per l'effettuazione dell'esame. In caso di eventuali possibilità di anticipare l'effettuazione dell'esame, per rinuncia di altri pazienti verificatasi successivamente alla prenotazione, sarà cura della segreteria provvedere ad informare tempestivamente gli assistiti in lista di attesa.

DISDETTA PRENOTAZIONI

Per consentire liste di attesa brevi qualsiasi paziente impossibilitato a presentarsi il giorno fissato per fruire della prenotazione ha l'obbligo di avvertire la segreteria dello studio tempestivamente telefonando ai numeri 0721.827561 e 0721.839744

RILASCIO REFERTI

La refertazione delle prestazioni diagnostiche viene eseguita normalmente al termine dell'esame o entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi successivi all'effettuazione dell'esame. I referti possono essere ritirati tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì negli orari di apertura. Il referto deve essere ritirato dal paziente, o da persona espressamente delegata con apposito tagliando rilasciato all'atto dell'esame, presso la segreteria dello studio. I referti sono disponibili fino a 30 gg. dalla data prevista per il ritiro. Il mancato ritiro del referto relativo a prestazioni erogate in regime di convenzione, comporta la necessaria comunicazione alla ASL competente, che provvederà ad addebitare all'assistito l'intero costo della prestazione. I referti sono consegnati in busta ed indirizzati al Medico richiedente l'indagine.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento delle prestazioni o di eventuali ticket a carico dell'assistito per le prestazioni erogate in regime di convenzione con il S.S.N. può essere effettuato in contanti, con assegno bancario o bancomat, dopo l'esecuzione dell'esame, presso la Segreteria dello studio che provvede anche alla emissione della ricevuta. Presso la Segreteria è disponibile, per consultazione, il tariffario delle prestazioni erogate a pagamento o del contributo a carico dell'assistito per quelle erogate in regime di convenzione con il S.S.N.

RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

È disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere ritirato direttamente in accettazione. Il modulo, una volta compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria.

Sarà cura del Centro fornire tempestivamente riscontro all'utente e provvedere all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause. Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "sistema qualità", il Centro misura gli indicatori relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.