



CARTA DEI SERVIZI

MO06 Rev 02

CARTA DEI SERVIZI

STUDIO RADIOLOGICO FONTANABUONA S.r.l.

DIAGNOSI RADIOLOGICHE

Via G.B. Valente, 42/b

16044 – Cicagna (Ge)

P.I. 02545480101

Aggiornata al 30/06/2020

Introduzione

Le prestazioni sanitarie offerte dall'Istituto radiologico Fontanabuona riguardano la:

Radiologia

Dottor Circella Giovanni Antonio

Orari di apertura al pubblico:

orari per esami radiologici: martedì 8.00 - 12.30

giovedì 14.00 – 18.00

orari terapia fisica: dal lunedì al venerdì 8.00 – 13.00

PRESTAZIONI EROGATE

Presso lo Studio Radiologico Fontanabuona vengono erogate su prenotazione in regime privato o convenzionato le seguenti prestazioni di diagnostica per immagini e terapia fisica :

1. **Diagnostica radiologica generale:** Esami con o senza metodi di contrasto con tecnica digitale (per una corretta preparazione agli esami con contrasto si prega di contattare sempre la segreteria per le istruzioni del caso). Gli esami in regime convenzionato vengono prenotati tramite CUP. Gli esami in regime privato vengono eseguiti su appuntamento concordato con la segreteria al n. 0185 - 92 310. Esami in convenzione: coste sterno e clavicola bilaterale e mono laterale - al torace – cranio e seni paranasali – colonna cervicale- colonna lombosacrale – addome – spalla – gomito – polso e mano – anca – femore – ginocchio – piede – caviglia – rotula – scheletro- studio età ossea.
2. **Diagnostica radiologica odontoiatrica:** gli esami effettuati sono radiologia odontoiatrica, panoramica dentale.
3. **Ecografia generale:** svolte sia in regime privato che in convenzione, Gli esami in regime privato vengono eseguiti su appuntamento concordato con la segreteria al n. 0185 - 92 310:
esami in convenzione: Eco collo - tiroide paratiroidei - addome superiore - fegato e via biliari - reni - addome inferiore - vescica - prostata sovra pubica - ovaie - pelvi - apparato urinario - addome completo;
esami in regime privato: eco collo – eco tiroide e paratiroide – addome completo – piedi – caviglie- muscolo tendinea – spalle – ginocchia – mani e polsi.
4. **Risonanza magnetica articolare:** Gli esami vengono eseguiti solo privatamente su appuntamento concordato con la segreteria. Referto nelle 24/48 ore.
Esami in regime privato: gomito – polso e mano – ginocchio – caviglia e piede.
5. **Terapia fisica:**
esami in regime privato: ultrasuoni – ultrasuoni in acqua – elettrostimolazioni – tens – ionoforesi – diadinamica - laser – tecar - magnetoterapia

Principali servizi offerti dal personale di reception:



CARTA DEI SERVIZI

MO06 Rev 02

- informazioni generali sul servizio
- prenotazione prestazioni
- riscossione fatture
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione
- predisposizione di preventivi

Come effettuare una prenotazione

Esami radiologici: le prestazioni sanitarie di radiologia sono fruibili su appuntamento.

Al momento della prenotazione il personale di segreteria indica al paziente giorno e ora dell'appuntamento e l'eventuale preparazione necessaria prima dell'esecuzione dell'esame.

ECOTOMOGRAFIA: l'indagine diagnostica viene eseguita su appuntamento.

Al momento della prenotazione il personale di segreteria indica al paziente giorno e ora dell'appuntamento e l'eventuale preparazione necessaria .

Consegna dei referti

Al momento della prenotazione il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti , che generalmente avviene nell'ambito della stessa giornata di esecuzione dell'esame.

Le convenzioni sanitarie

La struttura è regolarmente autorizzata dal Comune di Cicagna allo svolgimento delle attività sanitarie ed è accreditata con il SSN.

La struttura ha inoltre provveduto a stipulare convenzioni con istituzioni od enti/società locali. Il personale di accettazione è a vostra disposizione per informazioni aggiornate sulle convenzioni in essere e per i chiarimenti sulle relative modalità di utilizzo.

Gli standard di qualità: definizione e contenuti

La “cultura della qualità del servizio” è la filosofia di lavoro del presidio.

Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella pulizia ed igiene dei locali, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione delle attrezzature, nell’aggiornamento dei collaboratori, nell’organizzazione interna del lavoro.

La politica Aziendale adottata

La politica aziendale è identificata principalmente nell’ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del “servizio reso alla persona” sia per quanto concerne l’organizzazione, la strumentazione e l’operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell’utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio costituiscono l’impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l’impiego di risorse adeguate;
- la definizione della Politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull’importanza dell’attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema qualità.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

La Missione

Consentire l’individuazione di alterazioni dell’organismo mediante la diagnosi clinica e strumentale, effettuata attraverso l’uso di idonea attrezzatura, al fine di permettere ai medici la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti.

La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il miglioramento del servizio e dell’attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l’impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

La Visione

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata,



CARTA DEI SERVIZI

MO06 Rev 02

professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

La valutazione del Cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il Centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili.

Ogni segnalazione viene registrata ed analizzata dall'Amministratore, dal Direttore Medico di Presidio o dal Responsabile della Qualità che provvederanno a prendere gli opportuni provvedimenti del caso.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

• Relazione sullo stato degli standard

Una volta all'anno le direzioni aziendale e sanitaria effettuano un approfondito riesame dello stato dei dati rispetto agli standard definiti.

• Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

La Direzione Aziendale ed il DMP verificano sistematicamente il grado di soddisfazione degli utenti, mediante l'analisi delle risposte al questionario di cui viene richiesta la compilazione agli utenti.

• Adeguamento organizzativo

Tutte le attività di controllo della qualità del servizio erogato sono realizzate con lo scopo di attuare un Miglioramento Continuo della qualità, per mezzo della realizzazione di adeguate azioni correttive di tipo organizzativo, tecnico e sanitario.

• Azioni di miglioramento

I responsabili dei diversi settori aziendali, in funzione delle proprie competenze, hanno la responsabilità di partecipare alla proposizione di idee e/o di opportune azioni di miglioramento per risolvere le problematiche riscontrate o potenziali.

Il Responsabile della Qualità ha la responsabilità di analizzare ed avallare le decisioni atte a migliorare il sistema qualità e la qualità dei processi e dei prodotti. La gestione dell'attività per il miglioramento della qualità è affidata al relativo gruppo di miglioramento nominato dal Legale Rappresentante.

La Direzione aziendale propone adeguate azioni di miglioramento tramite la stesura di un idoneo piano di lavoro.

La Direzione Medica di Presidio stabilisce la priorità di intervento e verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle attività svolte per l'attuazione del sistema qualità.

Diagramma della Qualità del Servizio

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità per l'erogazione dei servizi.

FASE DEL SERVIZIO

INDICATORI DI QUALITA'

Richiesta dell'Utente

Informazioni

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

prenotazioni

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

Prestazioni sanitarie,

accesso e attesa

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

esecuzione dei trattamenti

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

aspetti amministrativi

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

rapporti col personale

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, , ecc.)

Gestione del disservizio

- facilità nell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dei clienti



CARTA DEI SERVIZI

MO06 Rev 02

La Carta dei Servizi - significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L’insieme di questi provvedimenti costituisce la “*carta dei servizi*”, che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

La carta dei servizi

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto,
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell’analisi partecipata della qualità (APQ),
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione: la partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.



CARTA DEI SERVIZI

MO06 Rev 02

- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** Ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad 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.

- a) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

