

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO ADITERM

REV.	Data emissione	N° pag.	Causale preparazione modifica documento	Emissione		Verifica e approvazione		Verifica e approvazione	
				Funz.	Firma	Funz.	Firma	Funz.	Firma
0	22/07/2019	20	Revisione	RSQ		DS		Pres. DCA	
1	12/02/2020	20	Revisione	RSQ		DS		Pres. DCA	
2	23/03/2021	20	Revisione	RSQ		DS		Pres. DCA	
3	11/01/2022	20	Revisione Semestrale (aggiornamento esami con nuovi macchinari)	RSQ		DS		Pres. DCA	
4	26/01/2023	18	Revisione annuale (aggiornamento Organigramma)	RSQ		DS		Pres. DCA	
5	26/10/2023	19	Revisione annuale (aggiornamento § 9 e Organigramma)	RSQ		DS		Pres. DCA	

1.0 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2.0 DIFFUSIONE	3
3.0 PRESENTAZIONE DEL CENTRO.....	3
3.1 Descrizione della struttura.....	6
3.2 Personale	6
4.0 PRESENTAZIONE NEL CONTESTO TERRITORIALE.....	7
5.0 VISION	7
6.0 MISSION	7
7.0 PRINCIPI FONDAMENTALI	8
7.1 Uguaglianza.....	8
7.2 Imparzialità.....	8
7.3 Continuità.....	8
7.4 Umanità	8
7.5 Partecipazione.....	8
7.6 Efficacia ed efficienza.....	8
7.7 Diritti del Malato	9
8.0 POLITICA PER LA QUALITÀ	10
9.0 TUTELA DEI CITTADINI: MECCANISMI, FORME, STRUMENTI DI TUTELA	10
9.1 Strumenti di verifica.....	10
9.2 Accesso Civico.....	10
10.0 RECLAMI	11
10.1 Orario di apertura ufficio relazioni con il pubblico:	11
10.2 Modalità di gestione dei reclami:	11
10.3 Tempi di risposta:	11
10.4 Comunicazione dei reclami all'utenza:.....	11
10.5 Il reclamo come ricchezza del SGQ:	12
10.6 Copertura assicurativa.....	12
10.7 Trattamento dei dati personali	12
10.8 Assistenza per i cittadini stranieri.....	12
11.0 LE PRESTAZIONI E I SERVIZI EROGATI	13
12.0 DESCRIZIONE DEI PERCORSI DIAGNOSTICI.....	15
12.1 Procedure Accesso Pazienti	15
b) Esami Diagnostici – effettuazione e prenotazione	16
d) Tariffe e modalità di pagamento.....	16
13.0 INDICATORI DI PRESTAZIONE	17
14.0 Allegato 1 – Modulo reclami e suggerimenti	18
15.0 Organigramma funzionale aziendale.....	19

1.0 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Medico Polispecialistico ADITERM è stata elaborata in conformità alla normativa nazionale e al DCA regione Lazio n. U00311/2014 del 06/10/2014 “Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio”.

La Carta dei servizi è la pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sull'attività svolta, sui servizi erogati e sugli impegni/programmi di ogni struttura e ha lo scopo di garantire i diritti dei cittadini, nel rispetto della normativa di riferimento.

Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una scelta consapevole e la Carta dei servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Sistema sanitario nella massima trasparenza.

La pubblicazione della Carta dei servizi è, per il nostro Centro, un momento di incontro e confronto con il cittadino, è un impegno di trasparenza verso i clienti, a garanzia di chiarezza e corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

2.0 DIFFUSIONE

La carta dei servizi è disponibile per l'utenza alla reception e un estratto, compreso l'organigramma funzionale e la carta dei diritti del malato è disponibile nelle bacheche in sala d'attesa. La versione integrale del documento è resa pubblica attraverso il sito aziendale che ne garantisce il continuo aggiornamento alle variazioni delle informazioni in essa contenute.

Copia della Carta dei servizi può essere richiesta dagli utenti.

Tutti gli atti richiamati dal documento sono disponibili sul sito aziendale, e comunque, disponibili su richiesta degli utenti.

3.0 PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro Medico Polispecialistico ADITERM nasce nel 1993 con sede presso le Terme Pompeo a Ferentino. Dopo anni di continua innovazione messa disposizione dell'utente, si è resa la necessità di ampliare la struttura in modo che poter soddisfare al meglio le esigenze dei pazienti e dare un servizio sempre all'avanguardia coordinato da medici altamente professionali. Da qui la scelta nel 2008 di trasferire la propria attività in un nuovo stabile presso le Terme Santa Maria Maddalena.



Nei nuovi locali più ampi e confortevoli abbiamo installato nuove apparecchiature di ultima generazione, che ci permettono oggi di dare un servizio di diagnostica per immagini di altissima qualità ed efficienza, il tutto a beneficio del paziente.



Presidenza

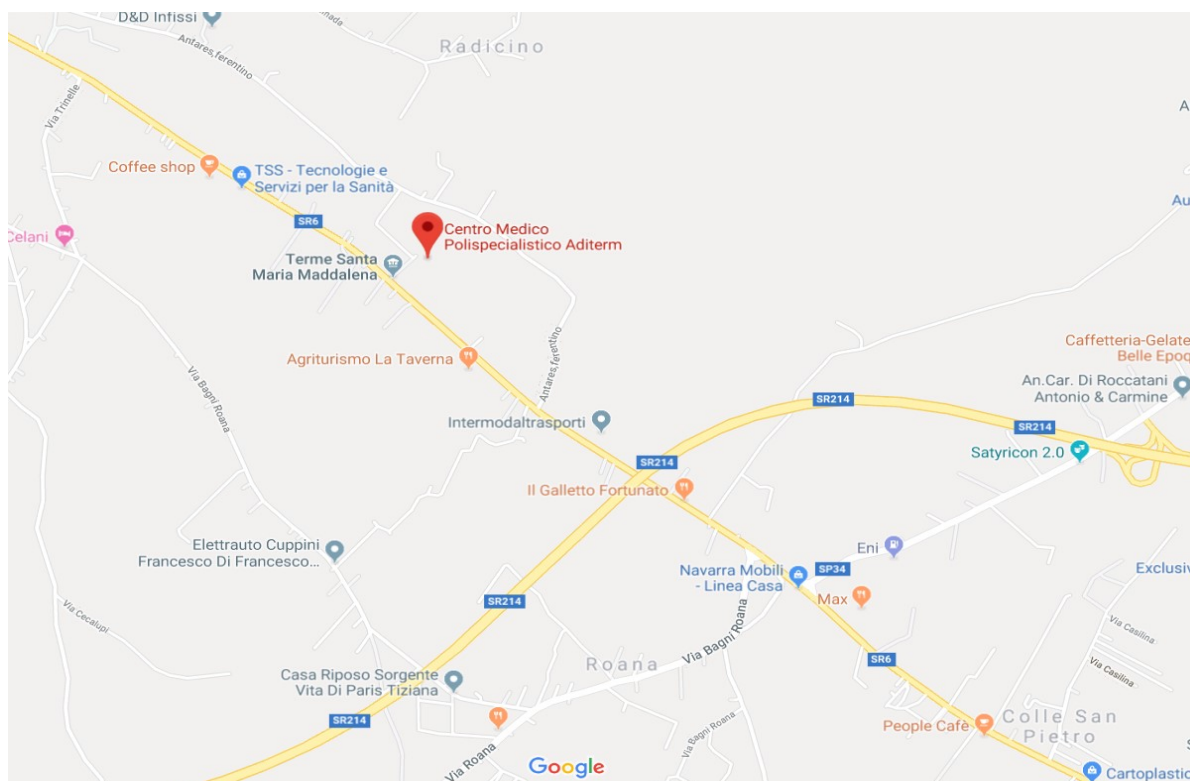


Sala riunioni



Sala Risonanza Magnetica

Il Centro si trova nel comune di Ferentino, a circa 80 km da Roma, in un'area di naturale bellezza e grande tranquillità, immersa nel verde e perfettamente equipaggiata per il comfort e la sicurezza degli ospiti.



3.1 Descrizione della struttura

È disponibile per utenti e visitatori un parcheggio interno da circa 75 posti auto con posti riversati ai portatori di handicap.

È presente all'interno della struttura un servizio Bar – Tavola calda.

La struttura si articola su tre piani.

Il piano seminterrato è dedicato alla:

- Risonanza magnetica ad Alto Campo (General Electric SIGNA HD XT1,5 Tesla OPTIMA EDITION)
- Risonanza magnetica Aperta a basso campo (0,3 Tesla ESAOTE S-SCAN X)
- TC MULTISLICE GE 16 STRATI
- ORTOPANTOMOGRFO GIANO (OPT, TELECRANIO, DENTASCAN CONE BEAM)

Il primo piano è dedicato

- alla segreteria del Centro
- sala radiologica con apparecchiatura RX GE, TOMOSINTESI, ECOGRAFIA, MOC, OCT

Il secondo piano dedicato a:

- Presidenza
- Direzione Sanitaria
- Amministrazione
- Sala riunioni-conferenze

Tutti gli spostamenti all'interno della struttura sono guidati da un'apposita segnaletica dettagliata. Oltre alle scale di servizio vi è un ascensore che permette di spostarsi da qualsiasi livello nel massimo del confort.

Alcuni accorgimenti tecnici adottati per rendere la struttura fruibile anche da persone con autonomia ridotta sono:

- parcheggio con comunicazione non interrotta con l'accesso al percorso pedonale;
- percorsi pedonali in piano, di larghezza minima 1,5 m.
- varchi e porte esterne allo stesso livello dei percorsi pedonali e con essi raccordati mediante rampe;
- porte di facile manovrabilità, con apertura mediante leggera pressione.

I locali soddisfano i requisiti igienici previsti dalla normativa vigente.

Particolare attenzione è stata posta nella disposizione degli arredi fissi e mobili della struttura affinché non siano di ostacolo a persone con ridotta autonomia di movimento e disabili in carrozzella.

Sono disponibili nell'ingresso principale del Centro n. 2 sedie a rotelle a servizio degli utenti con ridotte capacità motorie.

3.2 Personale

Il personale operante presso la struttura è riconoscibile attraverso il cartellino di riconoscimento e i principali ruoli e funzioni sono rappresentate nell'Organigramma del Centro Medico Polispecialistico ADITERM disponibile anche in bacheca (Allegato 2).

4.0 PRESENTAZIONE NEL CONTESTO TERRITORIALE

Ferentino si erge su un'altura dei monti Ernici in posizione panoramica e il suo territorio è particolarmente ricco di acque sorgive anche di natura solforosa, valorizzate dalle vicine terme. Circondata da mura megalitiche, ben conservate, su cui si aprono porte interessantissime per antichità e struttura, tra le quali la Porta Sanguinaria e la Porta Casamari a doppio arco. La cittadina ha nell' Acropoli il suo monumento più importante ed anche la testimonianza della sua storia. Sede, in successione, del prefetto romano, del vescovo, del tribuno militare, del podestà, dei rettori di Campagna e Marittima. Munitissima nel periodo medioevale, la rocca di Ferentino (della prima età Sillana) rimane ancor oggi un capolavoro di ingegneria civile e un'opera d'arte di potente bellezza. Sulla sua spianata sorgono la Cattedrale e il Palazzo del Vescovado. La cattedrale, di architettura romanica, custodisce pregevoli opere dei Cosmati. Tra le altre bellissime chiese, citiamo S. Maria Maggiore (XIII sec.) elegante nelle sue forme di gotico ogivale, fondata dai monaci cistercensi. Tra le opere di epoca romana, segnaliamo il particolarissimo testamento di Aulo Quintilio Prisco, sepolcro rupestre e rarissimo monumento epigrafico, a forma di edicola, scolpito nella viva roccia. Città d'arte dunque Ferentino, perché ricco è il suo patrimonio storico, artistico e culturale e perché molte altre sono le chiese, i palazzi e i monumenti da ammirare.

5.0 VISION

L'Aditerm nasce dalla lettura dei bisogni di un territorio abituato a migrare per accedere a prestazioni di qualità. L'idea di installare nella Provincia di Frosinone la prima Risonanza Magnetica accreditata del territorio avrebbe evitato ai cittadini della ciociaria continui viaggi verso la capitale o altre città, alla ricerca di un centro qualificato e specializzato nella diagnostica per immagini.

La vision di ADITERM è consolidare la leadership maturata sul campo attraverso l'implementazione dell'offerta alla comunità della più ampia gamma di servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica, dell'economicità come elemento democratico di accesso alle prestazioni delle fasce più deboli.

Tutto questo per diventare Il Centro di diagnostica punta di eccellenza nel panorama della sanità, offrendo servizi all'avanguardia, sia in termini professionali, che tecnologici ed organizzativi, così da garantire al paziente efficacia, efficienza, sicurezza, tempestività, continuità, equità, comfort nel nostro territorio.

6.0 MISSION

Garantire un elevato standard di prestazioni e una diagnosi tempestiva, accurata e certa attraverso il costante adeguamento delle apparecchiature diagnostiche, la scelta del personale altamente qualificato, la formazione continua e l'aggiornamento dello stesso nonché attraverso la valorizzazione del contributo dell'utenza in termini di suggerimenti e segnalazioni.

La ricerca e lo sviluppo di nuove tecniche di Diagnostica per Immagini dovranno rendere l'Aditerm una struttura di riferimento nel settore specifico e per il mercato.

Erogare servizi ad alta specializzazione attraverso l'integrazione tra le tecnologie avanzate mediante la disponibilità e l'uso di infrastrutture e software dedicati nella generale evoluzione verso moderni sistemi di imaging senza pellicola.

7.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico Polispecialistico ADITERM fonda la propria identità sulla carta dei diritti del malato e sui seguenti **principi fondamentali**:

7.1 Uguaglianza

L'ADITERM si impegna ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)

Il personale del Centro prende in considerazione l'individuo come "persona", cui prodigare l'assistenza sanitaria di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio "vitale" che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.

7.2 Imparzialità

Tutti gli operatori del Centro sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

7.3 Continuità

Tutte le prestazioni svolte dal personale del Centro vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

7.4 Umanità

L'attenzione centrale degli operatori del Centro è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

7.5 Partecipazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dal Centro è garantita all'utente sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso le associazioni di Tutela dei diritti del cittadino.

La Direzione del Centro si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

Annualmente la Direzione prende in esame le valutazioni dell'utente circa la qualità del servizio reso.

7.6 Efficacia ed efficienza

Presso l'ADITERM, le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

7.7 Diritti del Malato

La Direzione del Centro si impegna ad adottare misure idonee al rispetto 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 la 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;
- **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 e trattamenti medico-chirurgici in generale;
- **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;
- **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.

8.0 POLITICA PER LA QUALITÀ

L'obiettivo primario dell'azienda è di migliorare la propria capacità di risposta nei confronti delle richieste di servizi prestate verso i clienti privati e verso l'Amministrazione di riferimento per l'accreditamento, sia in termini di competenza professionale che in termini di affidabilità e accuratezza complessiva, operando affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto.

La politica della qualità di Aditerm è definita nel Documento della Politica che declina gli impegni nei piani della qualità. Il documento integrale è pubblicato sul sito aziendale.

9.0 TUTELA DEI CITTADINI: MECCANISMI, FORME, STRUMENTI DI TUTELA

9.1 Strumenti di verifica

L'impegno verso una maggior trasparenza ed efficienza del proprio operato e quindi verso una migliore garanzia e tutela dell'utenza, si è concretizzato nella realizzazione di alcune iniziative finalizzate alla risposta tempestiva ed efficace ai bisogni espressi e latenti degli utenti e delle famiglie. La soddisfazione dell'utente e dei familiari viene valutata attraverso un Sistema di Valutazione della Soddisfazione dell'Utente/Famiglia che utilizza periodicamente un apposito questionario anonimo finalizzato alla verifica del livello di qualità percepita in relazione ai seguenti aspetti:

- Accoglienza
- Chiarezza e completezza delle informazioni
- Qualità delle prestazioni ricevute
- Coerenza tra il servizio erogato e gli interventi concordati
- Possibilità di partecipare attivamente al processo di erogazione del servizio
- Rispetto della persona e della riservatezza
- Disponibilità, cortesia e attenzione del personale
- Soddiscimento dei bisogni manifestati

Nell'ultima parte del questionario è disponibile uno spazio per eventuali osservazioni generali, critiche e suggerimenti.

Il Centro Polispecialistico Aditerm attraverso l'analisi dei questionari anonimi di valutazione, il cui scopo è di acquisire il grado di soddisfazione dei servizi erogati, con una procedura elabora delle statistiche. Grazie a tali statistiche è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti. Tali risultati vengono esaminati e discussi annualmente con i Responsabili dei reparti.

Una volta all'anno il gruppo di coordinamento si riunisce per esaminare la presente Carta dei Servizi con la finalità di verificare l'andamento generale e migliorare costantemente la qualità dei servizi con il coinvolgimento degli operatori.

9.2 Accesso Civico

L'Accesso civico semplice consente a chiunque di richiedere documenti, dati o informazioni che le amministrazioni o i concessionari di servizi pubblici hanno l'obbligo di pubblicare, nei casi in cui gli stessi non siano stati pubblicati (art. 5, c. 1, d.lgs. 33/2013).

Le strutture sanitarie accreditate con il Servizio Sanitario Regionale sono soggette al diritto di accesso civico in relazione ai soli dati, documenti e informazioni relative allo svolgimento dell'attività di assistenza sanitaria erogata per conto del SSR.

La Direzione, entro trenta giorni, procederà alla pubblicazione sul proprio sito web del documento, dell'informazione o del dato richiesto e comunicherà al richiedente l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto. Se il documento, l'informazione o il dato richiesto risultano già pubblicati nel rispetto della normativa vigente, l'amministrazione indicherà al richiedente il relativo collegamento ipertestuale.

Di seguito si riportano i recapiti dell'ufficio cui indirizzare la richiesta:

Ufficio relazioni con il pubblico

Telefono: 0775271606 – fax 0775271247

Mail: aditerm@libero.it

Il titolare del potere sostitutivo in caso di inerzia è il Presidente del Consiglio di Amministrazione (Legale Rappresentante).

Telefono: 0775271606 – fax 0775271247

Mail: micheleferrante@aditerm.com

10.0 RECLAMI

Per la segnalazione dei reclami, gli utenti/famiglie/tutori possono compilare l'apposito modulo (Allegato n. 1) da consegnare al personale o direttamente all'Amministrazione presso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** dove sarà possibile ricevere informazioni o depositare encomi, suggerimenti e reclami e il "Questionario di valutazione della qualità del servizio" compilato.

10.1 Orario di apertura ufficio relazioni con il pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 16 alle ore 18 ingresso principale, piano I°
Telefono: 0775271606 – fax 0775271247 - **indirizzo e-mail:** aditerm@libero.it

10.2 Modalità di gestione dei reclami:

I reclami possono essere dunque presentati attraverso le seguenti modalità:

- colloquio di persona, comunicazione telefonica o lettera con Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- compilazione e recapito del "Modulo di segnalazione dei Reclami e Suggerimenti".

10.3 Tempi di risposta:

Qualora vengano segnalati gravi disservizi, è compito dei responsabili interessati analizzare il problema, individuare le azioni risolutive e fornire entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione una risposta scritta all'utente e/o alla famiglia.

10.4 Comunicazione dei reclami all'utenza:

Il report dei reclami viene pubblicato sulla carta dei servizi.

10.5 Il reclamo come ricchezza del SGQ:

tutti i reclami vengono analizzati attraverso un audit dedicato che consente di individuare specifiche misure preventive – correttive e di miglioramento. Tutte le informazioni provenienti dai reclami sono processate in occasione del Riesame della Direzione.

10.6 Copertura assicurativa

La Struttura ha stipulato idonea copertura assicurativa RCG (responsabilità civile generale) comprensiva di RCT ed RCO, a copertura di eventuali richieste di risarcimento danni denunciati dai pazienti o da altri aventi diritto.

10.7 Trattamento dei dati personali

Il Centro Polispecialistico Aditerm acquisisce e tratta i dati personali degli utenti in ottemperanza ai principi espressi dalla Carta dei Diritti del Malato (Allegato 1), nonché alle disposizioni del Regolamento europeo n. 2016/679 (noto come “GDPR”), recepito con D. Lgs 101/2018.

Titolare del trattamento dei dati personali è il Centro Polispecialistico Aditerm.

I dati raccolti verranno utilizzati esclusivamente in relazione al perseguimento degli obiettivi dei trattamenti e dei servizi offerti, e nei limiti di quanto dichiarato nella specifica informativa sul trattamento dei dati personali.

10.8 Assistenza per i cittadini stranieri

La Struttura è in grado di fornire assistenza a cittadini stranieri non in grado di capire e parlare la lingua italiana.

A tal proposito presso la Struttura è disponibile personale in grado di comunicare con il paziente nelle seguenti lingue:

- Inglese
- Francese
- Albanese

11.0 LE PRESTAZIONI E I SERVIZI EROGATI

ATTIVITÀ DIAGNOSTICHE

RM AD ALTO CAMPO 1,5 T - <i>Convenzionata con il S.S.N.</i>	
- RM Encefalo, ipofisi, massiccio facciale, condotti uditivi, fossa cranica posteriore, angolo ponto-cerebellare, collo, orbite - RM Articolazione Temporo Mandibolare - RM Encefalo e ipofisi - RM Encefalo e massiccio facciale - RM Encefalo e condotti uditivi - RM Encefalo e fossa cranica posteriore - RM Encefalo e angolo ponto-cerebellare - RM Encefalo e orbite - RM Encefalo e rocche petrose	- RM Colonna Cervicale - RM Colonna Dorsale - RM Colonna L/S - RM Sacro-Coccige - RM Torace - RM Piccole articolazioni (spalla, ginocchio, caviglia, piede, polso, gomito, ecc.) - RM Grandi articolazioni (bacino, gamba, coscia, tibia, polpaccio, braccio, omero, avambraccio, scapola, clavicola, tendine d'Achille, Sacro Iliache, tessuti molli)
RM AD ALTO CAMPO 1,5 T - <i>Non convenzionata con il S.S.N.</i>	
- Uro-RM - RM Plesso brachiale - RM Prostatica - Angio-RM - Spettroscopia e perfusione	- RM Addome - RM Pelvi - RM Torace - Colangio-RM
RM AD ALTO CAMPO 3T - <i>Non convenzionata con il S.S.N.</i>	
- RM Encefalo, ipofisi, massiccio facciale, condotti uditivi, fossa cranica posteriore, angolo ponto-cerebellare, collo, orbite - RM Articolazione Temporo Mandibolare - RM Encefalo e ipofisi - RM Encefalo e massiccio facciale - RM Encefalo e condotti uditivi - RM Encefalo e fossa cranica posteriore - RM Encefalo e angolo ponto-cerebellare - RM Encefalo e orbite - RM Encefalo e rocche petrose - RM Colonna Cervicale - RM Colonna Dorsale - RM Colonna L/S - RM Sacro-Coccige - RM Torace - RM Piccole articolazioni (spalla, ginocchio, caviglia, piede, polso, gomito, ecc.) - RM Grandi articolazioni (bacino, gamba, coscia, tibia, polpaccio, braccio, omero, avambraccio, scapola, clavicola, tendine d'Achille, Sacro Iliache, tessuti molli)	- RM Addome - RM Pelvi - RM Torace - Colangio-RM - Uro-RM - RM Plesso brachiale - RM Prostatica - Angio-RM - Spettroscopia e perfusione - Cardio-RM - Entero-RM - Defeco-RM - Tratto-RM (DTI)

RMN Aperta S-scan - Non convenzionata con il S.S.N.	
- RM Piccole articolazioni (spalla, ginocchio, caviglia, piede, polso, gomito, ecc.) - RM Grandi articolazioni (gamba, tibia, polpaccio, braccio, omero, avambraccio, tendine d'Achille)	- RM Colonna Cervicale - RM Colonna Dorsale - RM Colonna L/S
TAC - Non convenzionata con il S.S.N.	
- TAC TOTAL BODY (torace, addome e pelvi) - TAC Spalla, bacino/sacro, ginocchio - TAC Distretti articolari segmenti ossei (caviglia, gomito, polso ecc.) - TAC Colonscopia Virtuale - ANGIO TAC con mdc - Dentascan	- TAC Cranio, sella turcica - TAC Colonna - TAC Orbite, orecchio, massiccio facciale - TAC Collo, seni paranasali - TAC Pelvi, torace, mediastino - TAC Addome superiore, addome inferiore - TAC TOTAL BODY (cranio, torace, addome e pelvi) - TAC CORONARICA
OCT - Non convenzionata con il S.S.N.	
- OCT	
DIAGNOSTICA SENOLOGIA - Non convenzionata con il S.S.N.	
- RMN mammaria bilaterale - RMN mammaria bilaterale con MDC	- Mammografia standard - Mammografia con tomosintesi
RADIOLOGIA – MOC - Non convenzionata con il S.S.N.	
- RX Ginocchio - RX Omero - RX Torace per coste, emitorace, sterno - RX Mano - RX Polso - RX Gomito - RX Avambraccio - RX Piede - RX Caviglia - RX Tibia - RX Colonna in toto (sotto carico) - RX Arti inferiori (sotto carico) - Telecranio - Ortopanoramica - MOC DEXA (Lombare femorale) - RX Anca - RX Femore	- RX Cranio - RX Seni Paranasali - RX Orbite - RX MAndibola - RX Sella Turcica - RX Cervicale - RX Dorsale - RX L/S - RX Scapola - RX Spalla - RX Clavicola - RX Pelvi (diretta pelvi) - RX Addome (diretta addome) - RX Bacino - RX Diretta Reni - RX Sacro - RX Torace

CONE BEAM - Non convenzionata con il S.S.N

Cone Beam massiccio facciale per seni Paranasali	- Cone Beam arcate dentarie - Cone Beam ATM
--	--

CONVENZIONI CON ENTI E ASSICURAZIONI

- FASI - WINSALUTE - COOPSALUTE - PREVIMEDICAL - GENERALI - UNISALUTE - MBA - FASCHIM	- CASAGIT - UIL SCUOLA - POSTE ITALIANE - MYRETE - CASPIE - ACI - COLDIRETTI
--	--

12.0 DESCRIZIONE DEI PERCORSI DIAGNOSTICI

Al piano terra vi è il servizio di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie.

È accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato, raggiungibile telefonicamente al numero 0775/271606, fax 0775/271247.

Nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati a Vostra completa disposizione per l'accettazione e prenotazione degli esami diagnostici prescritti, e per qualsiasi informazione.

12.1 Procedure Accesso Pazienti

- a) **Richiesta del paziente**
- b) **Esami Diagnostici – effettuazione e prenotazione**
- c) **Accettazione amministrativa e pagamento**
- d) **Tariffe e modalità di pagamento**
- e) **Accettazione clinica e Anamnesi**
- f) **Esecuzione esame**
- g) **Refertazione e Consegna Referto**
- h) **Archiviazione e conservazione**
- i) **Meccanismi di tutela, sicurezza e partecipazione**

a) Richiesta del paziente.

Requisiti generali: le procedure aziendali garantiscono che il personale di “front office” – deputato all'accoglienza del cliente – svolga la propria attività assicurando:

- la cortesia nell'approccio al cliente;
- la comprensione delle esigenze del cliente preventivamente all'avvio del processo, sia per quel che riguarda la prestazione richiesta, sia per quel che riguarda le modalità di pagamento (in regime di accreditamento o in regime privatistico eventualmente usufruendo, in quest'ultimo caso, di particolari convenzioni);
- una valutazione iniziale delle condizioni e dei bisogni del paziente.
- la formalizzazione delle richieste del cliente in un documento – cartaceo o informatico – che viene conservato dall'azienda come registrazione della qualità e impiegato ai fini della rintracciabilità del servizio.

b) Esami Diagnostici – effettuazione e prenotazione

Gli esami diagnostici possono essere effettuati dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato. È possibile prenotare le prestazioni di persona rivolgendosi alla segreteria, o per telefono allo 0775271606. Per quanto riguarda gli esami in regime di accreditamento con il SSN è anche possibile prenotarli utilizzando il CUP regionale al numero 069939 (il servizio è attivo dalle 7.30 alle 19.30 dal lunedì al venerdì e dalle 7.30 alle 13.00 il sabato).

c) Accettazione amministrativa e pagamento

Documenti necessari per l'accettazione

Per le prestazioni, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale e la tessera sanitaria. Contestualmente all'accettazione amministrativa il personale addetto alla reception, provvederà alla raccolta dei consensi informati e all'inserimento dei dati necessari alla creazione della cartella radiologica del paziente.

d) Tariffe e modalità di pagamento

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN, il cittadino non esente pagherà il ticket.

Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe del Centro Diagnostico, che vengono comunicate su richiesta con chiarezza e trasparenza prima dell'effettuazione delle prestazioni.

Il saldo delle prestazioni può avvenire mediante contante, assegno, bancomat e carte di credito.

e) Accettazione clinica e anamnesi

Successivamente all'accettazione amministrativa il paziente verrà sottoposto all'accettazione clinica al fine di valutare l'idoneità all'esecuzione dell'esame richiesto. Durante il colloquio, il personale addetto, raccoglierà tutte le informazioni necessarie per verificare la compatibilità del paziente alla prestazione diagnostica richiesta e fargli sottoscrivere il consenso informato.

Contestualmente l'operatore sanitario preposto provvederà ad illustrare al paziente:

- tipo di esame
- a cosa serve
- come si effettua
- cosa può succedere – eventuali complicanze
- preparazione necessaria – raccomandazioni

f) Esecuzione esame

Terminata la procedura di accettazione clinica, il paziente viene accompagnato nella sala preparazione ed invitato, se necessario, a togliere eventuali indumenti ed indossare i presidi sanitari idonei per quella tipologia di prestazione (camice, calzari, sistemi di protezione per l'udito, ecc.).

Una volta preparato il paziente verrà accompagnato nella sala diagnostica per l'effettuazione dell'esame in oggetto.

Terminato l'esame il paziente viene valutato dal personale sanitario addetto, al fine di poter procedere alla dimissione.

g) Refertazione e consegna referto

Il medico radiologo provvederà alla refertazione dell'esame eseguito consegnandolo successivamente al personale di segreteria che si occuperà del confezionamento (referto e immagini, eventuali esami precedenti lasciati in visione) nel rispetto della privacy.

Il ritiro del referto, in base alla normativa vigente sulla privacy, può essere effettuato dall'utente stesso, previa dimostrazione della sua identità, o da altra persona delegata per iscritto dall'utente utilizzando l'apposito modulo rilasciato dal personale addetto alla reception.

h) Archiviazione e conservazione

L'archiviazione e conservazione della documentazione clinica, sia cartacea che in supporto informatico, avviene secondo le modalità descritte nella documentazione informativa specifica in rispetto della normativa sulla privacy.

i) Meccanismi di tutela, sicurezza e partecipazione

Tutta l'attività, dalla prenotazione alla refertazione, oltre alla parte amministrativa, viene gestita in rete, con un sistema di *passwords* che identificano i diversi operatori e garantiscono la *privacy* degli utenti in conformità alla normativa vigente.

13.0 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Indicatore	Standard di riferimento	Risultato
Percentuale di utenti che interrompono il trattamento volontariamente	< 10%	
Reclami ricevuti nell'anno	<5	
	> 90% sono soddisfatti delle prestazioni ricevute	
Gradimento del servizio offerto	il 10% è soddisfatto "Moltissimo" delle prestazioni ricevute	
Risposta ai reclami	20 giorni per la risposta	
Sicurezza dell'utente: N° eventi avversi/sentinella a carico dell'utenti	< 2% sul totale degli utenti	
Gestione contenziosi – Risarcimenti – Rimborsi	< 2 caso per anno	

15.0 Organigramma funzionale aziendale

