

CARTA DEI SERVIZI



INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.0 PRESENTAZIONE	3
2.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI	4
2.1 Gestione accettazione	4
2.2 Liste d'attesa	4
2.3 Ritiro referti	4
2.4 Descrizione dei percorsi assistenziali	5
2.5 Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie	5
3.0 MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA	5
3.1 Tutela dei dati personali dei Pazienti	6
3.2 Consenso informato	6
4.0 PRINCIPI GENERALI	6
4.1 Diritti dei cittadini	6
5.0 IMPEGNI, STANDARD E INDICATORI, STRUMENTI DI VERIFICA	8
5.1 Impegni	8
5.2 Standard	8
5.3 Comunicazione	9
5.4 Reclami	9
5.5 I servizi non sanitari e comfort	9
5.6 Gli impegni per il miglioramento	9

1.0 PRESENTAZIONE

Il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA nasce nel 1982 e si mette in evidenza per la professionalità, l'esperienza e la cordialità del personale.

Cordialità, disponibilità e massima attenzione al confort del Paziente sono obiettivi aziendali importantissimi. Un altro obiettivo primario del management aziendale è quello di dotare la struttura di macchinari sempre all'avanguardia in grado di generare immagini di eccellente qualità e tali da essere un valido supporto nella stesura del referto per i medici radiologi.

Attraverso un sistema totalmente informatizzato le immagini digitalizzate possono essere archiviate su cd, dvd e supporti magnetici, nonché inviate via web. Oltre agli esami di radiologia tradizionale il centro è in grado di effettuare esami contrastografici, mammografie ed ecografie.

La presenza continuativa di medici radiologi all'interno dello studio garantisce per gli esami radiologici dei tempi di refertazione brevissimi nonché immediati nel caso di urgenze; i referti degli esami ecografici invece sono sempre rilasciati alla fine degli esami. Controlli di qualità esterni e la supervisione di un consulente esperto in radioprotezione garantiscono elevati standard qualitativi.

Il Centro è convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale.

Orari del Centro (segreteria)

Dal lunedì al venerdì: 08.30 – 12.30 / 15.00 – 18.30

Sabato: 08.30 – 12.30

Prenotazioni e Informazioni

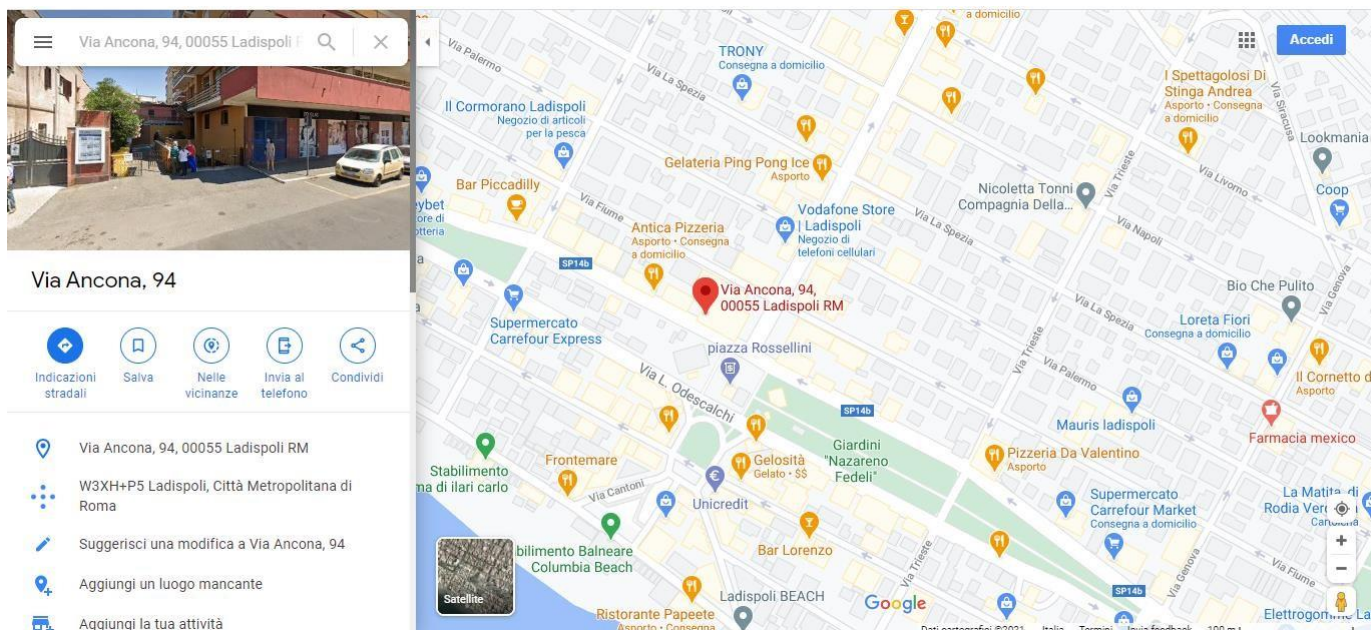
Tel. 069949944

e-mail: radiologia@grupposalus.net

Sito internet: www.grupposalus.net

Come raggiungerci

Sede Operativa: Via Ancona, 94 – 00055 Ladispoli (Rm)



2.0 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI

Il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA S.r.l. svolge gli esami di radiologia tradizionale, Mammografie, ecografie. Gli esami possono essere effettuati in regime convenzionato con il SSN/SSR, se previsti, oppure in regime privato secondo il listino del Centro o ancora in regime di apposita convenzione con enti ed aziende convenzionate. Il Centro è dotato di apparecchiature all'avanguardia che permettono di ottenere immagini di ottima qualità che possono fornire un valido supporto nella diagnosi del quesito anamnestico posto dal medico prescrittore.

2.1 Gestione accettazione

Gli esami vengono effettuati su presentazione della richiesta del medico prescrittore che, come già detto, può avvenire in regime pubblico o privato.

2.2 Liste d'attesa

La prenotazione può avvenire telefonicamente e via mail avendo cura di seguire eventuali priorità indicate sulle ricette rosse o bianche (informatizzate) del medico prescrittore.

2.3 Ritiro referti

Il ritiro dei referti può avvenire nei giorni ed orari stabiliti e indicati in Accettazione a cura del Paziente o di un suo delegato munito di formale delega;

l'eventuale refertazione on-line previo consenso viene effettuata se del caso con il rilascio di apposite credenziali al Paziente.

2.4 Descrizione dei percorsi assistenziali

Il Centro Medico Radiologico Biomedica S.r.l. opera interfacciandosi, se del caso, con medico specialista o di base prescrittore, favorendo percorsi assistenziali idonei alla cura del Paziente e operando anche in sinergia con altre strutture sanitarie e soprattutto con quelle che fanno capo al Consorzio SALUS MEDICAL CENTER.

2.5 Modalità per la richiesta delle prestazioni sanitarie

Per tutte le prestazioni è necessaria la prenotazione.

La prenotazione può essere effettuata di persona o telefonicamente, negli orari di apertura del Centro.

Per le prestazioni in convenzione con il SSN è necessaria una richiesta da parte del medico curante (impegnativa su "ricetta rossa" o elettronica), che indichi anche le eventuali esenzioni.

Per prestazioni in regime privato, o in convenzione con enti privati, può essere necessaria la richiesta del medico curante o di uno specialista.

La segreteria è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie.

Le prestazioni erogate nell'ambito del regime convenzionato sono gratuite o in regime forfettario (pagamento del ticket sanitario previsto).

Gli importi per le prestazioni eseguite privatamente sono versati all'Accettazione prima dell'esecuzione degli esami.

Il pagamento può essere effettuato anche attraverso i circuiti elettronici (Bancomat e Carta di credito) con i terminali POS presenti direttamente all'interno del Centro. Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

3.0 MECCANISMI/FORME/STRUMENTI DI TUTELA

Le attività del Centro Radiologico Biomedica S.r.l. sono ispirate a principi di tutela della salute del Paziente, i diritti del Paziente sono pienamente riconosciuti.

Il Centro Radiologico opera tenendo in considerazione il principio di Centralità del Paziente e del suo diritto a ricevere le cure più adeguate.

Viene fatta un'attenta analisi degli eventuali reclami e segnalazioni da parte dei Pazienti, anche attraverso l'analisi di questionari di soddisfazione che vengono messi a disposizione dei Pazienti presso l'accettazione e possono essere compilati la forma libera ed anonima. Il Centro si impegna a rispondere alle lamentele dei Clienti almeno entro 3 giorni dal ricevimento delle stesse.

Vengono utilizzati dispositivi di protezione individuale e prestata particolare cura alla sanificazione di ambiente, presidi medici e apparecchiature, in particolare per evitare i contagi da Covid-19.

3.1 Tutela dei dati personali dei Pazienti

I dati personali dei Pazienti sono tutelati ai sensi del GDPR Reg. EU 679/2016, D.lgs 196.03 e D.lgs 101.2018. Si veda in proposito l'informativa relativa che è affissa/messa a disposizione per consultazione presso l'accettazione del Centro Radiologico Biomedica S.r.l. nella quale sono indicati anche i diritti spettanti all'interessato dal trattamento dei dati (il Paziente). In fase di accettazione verrà richiesto al Paziente il consenso per il trattamento dati che conterrà una parte obbligatoria ed una facoltativa, come meglio spiegato nell'informativa suddetta. I referti potranno essere ritirati da un delegato solo munito di formale delega e di copia del documento di riconoscimento del delegante oltre che del proprio, utilizzando l'apposito modulo che viene rilasciato dall'accettazione come suddetto.

3.2 Consenso informato

Il paziente deve essere informato in modo appropriato e comprensibile dal personale sanitario sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni sanitarie che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego.

4.0 PRINCIPI GENERALI

I principi cui si ispira la presente Carta dei Servizi sono:

- L'eguaglianza dei diritti dei Pazienti che si recano presso il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA S.r.l. che a parità di condizioni avranno lo stesso trattamento;
- L'obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i Pazienti;
- La continuità dei servizi erogati;
- La partecipazione dei Pazienti attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate e la possibilità di presentare reclami o spunti di miglioramento anche attraverso il suddetto questionario;
- L'efficienza ed efficacia del servizio di analisi in quanto il Centro Radiologico persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali.

4.1 Diritti dei cittadini

Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per 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 all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

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 medicochirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.

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 standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con 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 il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

5.0 IMPEGNI, STANDARD E INDICATORI, STRUMENTI DI VERIFICA

5.1 Impegni

La politica per la qualità del Centro Medico Radiologico **BIOMEDICA SRL** si fonda su:

Perseguire il miglioramento continuo e tendere verso l'eccellenza

Ogni operatore della struttura deve costantemente tendere a migliorare costantemente il modo di operare proprio e dei colleghi a beneficio della salute degli utenti e dell'organizzazione stessa.

L'eccellenza si raggiunge solo con un impegno costante verso la massima efficienza, efficacia e qualità delle prestazioni erogate.

Richiedere l'integrità di comportamento da parte di tutti gli operatori

L'azione di chi è impegnato nelle attività svolte dalla struttura sanitaria, anche nella veste di prestatore d'opera occasionale, deve essere improntata al rispetto delle regole del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231 e del Codice Etico di Comportamento e all'applicazione nella pratica quotidiana dei valori che distinguono l'organizzazione.

5.2 Standard

Il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA SRL adotta standard di qualità del servizio e verifica il grado di soddisfazione di quanti afferiscono ai servizi della struttura sanitaria

Standard	Impegno	Referente
Garantire la massima informazione agli utenti della struttura	La struttura si impegna a offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni	Amministrazione
Garantire la massima soddisfazione rispetto ai servizi del Centro	La struttura si impegna a rilevare in modo verbale e scritto il grado di soddisfazione dei pazienti	Amministrazione
Risposta scritta a reclami formulati per iscritto	La struttura si impegna a rispondere entro 15 gg lavorativi	Amministrazione

5.3 Comunicazione

L'utente ha il diritto di:

- conoscere preventivamente le tariffe delle prestazioni richieste;
- conoscere il nominativo dei professionisti che eseguono le prestazioni.

5.4 Reclami

L'utente ha il diritto di:

- avere la possibilità di segnalare i disservizi sia per iscritto che verbalmente;
- reclamare la tutela dei propri diritti;
- denunciare irregolarità e comportamenti non adeguati alla Direzione Sanitaria e riceverne sollecita risposta.

Il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA SRL garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione.

5.5 I servizi non sanitari e comfort



Adiacente all'edificio, si trova un ampio parcheggio.



La segreteria è sempre a disposizione per fornire informazioni sulle prestazioni sanitarie erogate, sui relativi tempi, costi e modalità di preparazione.

5.6 Gli impegni per il miglioramento

Il Centro Medico Radiologico BIOMEDICA SRL ha avviato un percorso di definizione e implementazione di un sistema di gestione per la qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015.