

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **CENTRO MEDICO RADIOLOGICO SAN BARTOLOMEO SRL**

**Direttore sanitario: Prof. Davide Fiore**

Gentili pazienti, nell'accogliervi nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro centro diagnostico. Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del Centro Medico Radiologico San Bartolomeo nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio. Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi del laboratorio. Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il nostro centro si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi. La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio. Il documento è reso accessibile agli utenti presso il Centro medico radiologico san Bartolomeo, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

## PRESENTAZIONE

Il centro medico radiologico san Bartolomeo (autorizzazione N. 04/2017 del 22/06/2017) opera nella provincia di Padova da 5 anni durante i quali ha avuto modo di farsi conoscere e accogliere pazienti anche dalle province vicine, si trova all'interno del complesso B-MED collaborando con il poliambulatorio Medica group. Facilmente raggiungibile presenta ambienti moderni e accoglienti per facilitare la presenza al suo interno dei pazienti soddisfacendo tutte le necessità.

Il centro medico radiologico san Bartolomeo è da sempre orientato al continuo miglioramento dei propri obiettivi, tanto da garantire la più alta qualità ed efficienza dei servizi offerti, siamo infatti diventati centro accreditato DGR (N. 1868) dal 10/12/2018.

## INFORMAZIONE SUI SERVIZI

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Radiologia
- TAC
- Risonanza Magnetica
- Ecografia
- Mammografia

## INFORMAZIONI UTILI

### INDIRIZZO:

Via dell'Artigianato n.1 35035 Mestrino (PD)

### ACCESSIBILITA':

Raggiungibile da:



Comodo parcheggio dello stabile

#### CONTATTI:

Telefono: 049 90036683 dalle 08:30 alle 18:00

Mail: info@b-med@info

Segreteria: Dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 18:00

### **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE Avviene presentando la richiesta del medico di medicina generale o del medico specialista su impegnativa elettronica o da ricettario del SSN.

IN REGIME PRIVATISTICO La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente. La prestazione avviene presentando la prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista.

Al momento dell'accettazione è necessario fornire alla segreteria i seguenti documenti.

- Dati anagrafici del paziente
- Tesserino sanitario
- Prescrizione medica
- Esami precedenti
- Consenso all'esecuzione delle prestazioni e al trattamento dei dati previsto dalla normativa della privacy

### **PRIVACY, TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI E RECLAMI**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

### **PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI**

Il costo delle prestazioni viene fornito al paziente al momento della prenotazione e il pagamento viene effettuato durante l'accettazione prima dell'esecuzione dell'esame. Il personale è a disposizione per ogni chiarimento.

## **ESECUZIONE ESAMI**

Gli esami sono effettuati solo su appuntamento.

I tempi di attesa per l'esecuzione dell'esame variano in base alla priorità indicata in impegnativa (SSN) o di 2-3 giorni privatamente.

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato dietro presentazione del foglio di ritiro e del documento d'identità, o ad una persona delegata che dovrà presentare in calce al foglio di ritiro l'autorizzazione alla delega e i documenti d'identità propria e del delegante.

La data di ritiro dei referti è indicata sul foglio di ritiro consegnato al momento dell'accettazione. Il centro garantisce la consegna dei referti dopo 3 giorni lavorativi per RX, TC e RMN e subito per ECOGRAFIE e MAMMOGRAFIE.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali che descrivono i diritti e i doveri dell'utente a cui si ispira la carta dei servizi sono:

**UGUALIANZA:** a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza alcuna discriminazione, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche e struttura della personalità.

**IMPARZIALITA':** A tutti i pazienti viene assicurato da parte del personale che opera nel centro un comportamento ispirato a criteri di obiettività e massimo rispetto reciproco tutelando la privacy.

**CONTINUITA':** A tutti i pazienti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

**DIRITTO ALLA PRIVACY:** Il centro assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla; il personale del centro può chiedere all'utente informazioni nel caso in cui dovessero essere necessarie per l'esecuzione dell'esame.

**DIRITTO DI LIBERA SCELTA:** Ogni paziente esercita il diritto di libera scelta e può rivolgersi per direttamente al centro di sua fiducia.

**PARTECIPAZIONE:** L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami correlati all'erogazione della prestazione per favorire il miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il centro, è impegnato a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente.

**PRESTAZIONI DI QUALITÀ:** Possibilità per il medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi.

**DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle caratteristiche della struttura sanitaria, sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e sul proprio stato di salute così da poter esprimere un consenso informato.

## Qualità delle prestazioni

Il Centro Radiologico è alla continua ricerca del miglioramento delle proprie prestazioni, prestando massima attenzione al recepimento delle novità legislative, tecnologiche e organizzative. In particolare, in relazione al recepimento e adesione delle Linee Guida SIRM, la Direzione della struttura comunica che, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, in termini di qualità diagnostica delle immagini prodotte, i tempi di esecuzione degli esami sono prolungati di circa il 20% (ad es una risonanza magnetica lombo sacrale, anziché 30 minuti viene eseguita in 45 minuti per permettere una migliore qualità fotografica). Alle pazienti femminili è a disposizione personale femminile per lo svolgimento degli esami.

Di seguito di riportano i valori emersi nell'ultimo semestre:

<b>Prestazione</b>	<b>Tempo medio consegna referto</b>	<b>Tempo medio giorni di attesa per la prenotazione</b>
RM	2 gg	2
TAC	2 gg	2
RX tradizionale	2 gg	2
Mammografie	Immediato	5

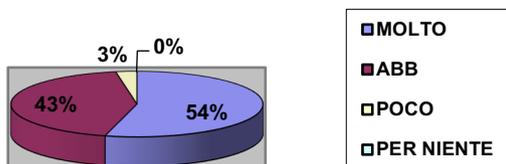
## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Tra 2021 - 2022 sono state introdotte nuove migliorie:

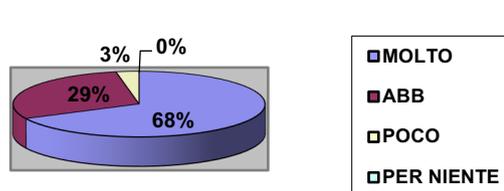
- 1) Nuova TAC multistrada 16/32 slices con dosaggio dose di radiazioni in ottemperanza alla nuova normativa;
- 2) Nuovo apparecchio di Mammografia digitale con Tomosintesi;
- 3) Nuovo macchinario RMN da 0,4T aperto;
- 4) Manutenzione straordinaria sugli impianti di climatizzazione e aspirazione, per offrire locali più sicuri all'utenza e al personale di servizio.

Di seguito si riportano i risultati dell'ultima indagine di gradimento dell'utenza:

### RISPETTO PERSONA



### ATTESA PRENOTAZIONE



### SODDISFAZIONE GLOBALE

