



Radiologia Medica  
Bassano  
Imed S.r.l.

## **CARTA DEI SERVIZI**

*Imed S.r.l. – Radiologia Medica Bassano*

# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi della Radiologia Medica Bassano che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività dell'ambulatorio, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro ambulatorio.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Carta troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida, in modo accessibile e trasparente, tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.



# Un po' di storia

- ❖ **2017** - La società Imed S.r.l., nell'ottica di offrire agli utenti un maggiore servizio sul territorio Veneto, allarga la propria operatività ad una nuova struttura sita in Bassano del Grappa, la **Radiologia Medica Bassano**.
- ❖ **2018** - Imed S.r.l. e, conseguentemente la Radiologia Medica Bassano, viene acquisita dalla Società Alliance Medical Italia S.r.l. che la integra all'interno dei Centri del Gruppo Alliance, curandone la nuova organizzazione.

Radiologia Medica Bassano offre una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità ed umanità, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

# Struttura operativa



## Dove siamo

L'ambulatorio Radiologia Medica Bassano ha sede a **Bassano del Grappa (VI)**, in **Via Cereria n. 6** ed opera in una struttura posta al primo piano dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni.



## Contatti

Via Cereria, 6  
36061 Bassano del Grappa (VI)

 **Tel:** 0424.522850

 **Fax:** 0424.1890077

 **Email:** [imedbassano@alliancemedical.it](mailto:imedbassano@alliancemedical.it)

## Come raggiungerci



**in auto:** l'accessibilità in auto è garantita da un ampio parcheggio.

**(GPS : 45.7583357, 11.7393961)**



**in autobus:** la struttura è raggiungibile anche con autobus, con fermate adiacenti all'ambulatorio.

## Orario di apertura

**LUN- VEN**

**08:00 - 19:00**

(orario continuato)

**SABATO**

**08:00 - 13:00**



# I nostri servizi

## Diagnostica per immagini



**Direttore Sanitario e Responsabile Branca di Radiologia: Dr. R.A. Calosso**

### Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale Digitale
- Radiologia Dentale
- Ortopantomografia
- Mammografia
- Densitometria ossea\*
- Ecografia
- TAC Cone Beam\*
- TAC spirale (anche con Mezzo di Contrasto)
- Risonanza Magnetica Articolare (1,5T)
- Risonanza Magnetica Total Body (1,5T)



### Esami strumentali

- Ecocolordoppler venoso e arterioso\*
- Ecocolordoppler TSA
- Ecocolordoppler aorta addominale\*
- Ecocolordoppler arterie renali\*

Discipline autorizzate con pratica SUAP del 11/04/2017 e accreditate con DGR 1201 del 14/08/2019

Le attività della Radiologia Medica Bassano sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

## **Uguaglianza**

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, sociali 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**

La Radiologia Medica Bassano 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**

La Radiologia Medica Bassano riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal centro.

## **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.

# Accesso alle attività della struttura



La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **08:00** alle ore **19:00** con orario continuato, il **sabato** dalle ore **08:00** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro;
- per **via telefonica** chiamando il centro al numero 0424.522850;
- tramite il **CUP** chiamando il numero 800.038990 oppure al numero 0424.884050;
- inviando una **e-mail** all'indirizzo: [imedbassano@alliancemedical.it](mailto:imedbassano@alliancemedical.it) indicando un proprio recapito telefonico.

All'atto della prenotazione della prestazione sanitaria devono essere forniti i dati anagrafici e di contatto; in caso contrario non sarà possibile dar seguito alla richiesta dell'utente.

I dati personali raccolti sono trattati in conformità alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'interessato può prendere visione delle informative privacy presso il centro, tramite la sezione "**Modulistica**" del sito [www.alliancemedical.it](http://www.alliancemedical.it) o i canali utilizzati per effettuare la prenotazione.

Se la prestazione richiesta prevede una preparazione / informazioni preliminari, in fase di prenotazione l'utente viene opportunamente informato da parte del personale del centro.

Si ricorda che è necessario disdire la prenotazione con congruo anticipo (almeno 72 ore prima dell'appuntamento), altrimenti l'utente sarà tenuto comunque al pagamento della quota di partecipazione della spesa sanitaria, anche se esente (DGR600 del13/03/2007).

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accedere spontaneamente per proprie esigenze personali.

# Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al loro interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura, se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

Il centro adotta inoltre tutte le misure ritenute fondamentali per la riduzione delle differenze di accesso e la tutela dei cittadini fragili o appartenenti a categorie a rischio:



- ❖ assistenza a non vedenti ed ipovedenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione; consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ assistenza a non udenti ed ipoudenti all'accesso alle prestazioni diagnostiche sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione;



- ❖ possibilità di accesso di accompagnatore (se privo di controindicazioni cliniche, previa firma di apposito modulo) in caso di esami diagnostici a bambini e persone in condizioni di disagio psicofisico;



- ❖ precedenza in fase di accettazione alle donne in evidente stato di gravidanza, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori.



# Erogazione della prestazione

## Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del Centro esibendo i seguenti documenti:

- ✓ documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro documento valido).
- ✓ eventuali documenti rilasciati dal medico curante;
- ✓ tessera sanitaria;
- ✓ è consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo;
- ✓ eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici.



## Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire prima dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private può essere richiesto in visione - presso l'accettazione - il listino in vigore.

I pagamenti possono essere effettuati a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione.

# Erogazione della prestazione

## Rilascio di referti e certificati

Il ritiro dei referti può essere effettuato presso il centro da lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 19:00.

Il sabato solo al mattino dalle 08:00 alle 13:00.

Per Ecografie, Ecocolordoppler e Mammografie la consegna del referto è immediata.

Per gli altri esami, i tempi di consegna sono stimati in 48 h / 72 h. Il giorno del ritiro verrà evidenziato sul foglio rilasciato al paziente dal personale di accettazione.

In alternativa, per esami RX e RM, l'interessato può richiedere l'invio dei referti tramite servizi referti online (portale) o spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo.

E' possibile delegare un terzo al ritiro, tramite apposito modulo debitamente compilato e sottoscritto, nonché corredato da copia dei documenti di identità validi del delegante e del delegato (da esibire all'addetto al momento del ritiro) e dagli altri documenti indicati nel modulo stesso.

Per i pazienti minori, incapaci e beneficiari di amministrazione di sostegno, occorre compilare, altresì, la

*"Dichiarazione sostitutiva di certificazione della qualità di legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno".*

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

## Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

Il centro garantisce all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito dell'erogazione della prestazione.

Garantisce, altresì, che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga del rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

## Tempi di attesa

I tempi di attesa per le prestazioni convenzionate sono variabili a seconda degli appuntamenti messi a disposizione dal Centro Unico Prenotazioni dell'ULSS7.

I tempi di attesa per le prestazioni private sono stimabili in 2 – 4 gg lavorativi.

## Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente, procedere al controllo del buon andamento degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

In caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata, viene data la possibilità al paziente di usufruirne, se eseguibile, presso un'altra sede del Gruppo Alliance Medical (Centro Diagnostico Castellano S.r.l., Centro di Radiologia S.r.l. e Imed Srl - sedi di Padova).

In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



## Consenso informato

L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; in base alla tipologia di esame da eseguire, vengono fornite all'utente le relative informative e preparazioni. L'utente può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.

L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

## Umanizzazione

Il centro si impegna a garantire il rispetto di tutti i pazienti, senza distinzione di specificità culturali ed etniche.

## Comfort ambientale

Nell'ottica di fornire un servizio costantemente orientato alla qualità, la struttura offre agli utenti una serie di comfort:

- distributori di bevande calde
- riviste
- distributori d'acqua

# 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 nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

## ➤ **Emergenza**



La Radiologia Medica Bassano 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 quelli eventualmente coinvolti 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 addetto.

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.

## ➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- segnalazione verbale;
- lettera in carta semplice;
- telefono, fax, posta elettronica;
- compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG QSA.2\_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione.

## ➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non può farne a meno, è pregato di fumare all'esterno della struttura e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

# Politica e obiettivi per la qualità

Radiologia Medica Bassano è costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know-how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato;
- la *soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*;
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.)*.

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.


# Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che la Radiologia Medica Bassano intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di reclami risolti / totale di reclami ricevuti	100%
Applicazione della procedura reclami	Numero reclami ricevuti / totale accessi alla struttura	Tendenziale 0%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

# Questionario di Soddisfazione

 MEDS.r.l.	Questionario Customer Satisfaction	Mod.06.1
		Rev. 1 del 30/01/2020
		Pag. 1/1

Gentile Cliente,  
 Allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.  
 Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

Prestazione sanitaria di riferimento:	
Se ha eseguito più di una prestazione sanitaria, le chiediamo di compilare una scheda per ciascuna di esse	
<b>Data</b> _____	
<input type="checkbox"/> Diagnostica per immagini (Es. Risonanza, Radiologia, ecografia)	<input type="checkbox"/> Esami di laboratorio
<input type="checkbox"/> Visite Specialistiche	<input type="checkbox"/> Fisioterapia
Accessibilità del servizio:	
 Modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Tempestività di risposta call center	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Condizioni dell'ambiente:	
 Pulizia generale e dei servizi	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Comfort della sala d'aspetto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Comportamento del personale:	
 Personale prenotazione / accettazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Personale sanitario	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Informazioni sull'esame fornite dal medico	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Riservatezza	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Tempi di attesa tra:	
 Prenotazione ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
 Esecuzione della prestazione e ritiro del referto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
Giudizio complessivo:	
Soddisfazione del servizio	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Consiglierebbe ad altri questa struttura?	<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> non so
Pensa che il personale l'abbia trattato con <u>competenza</u> dignità e rispetto?	minimo <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 massimo
Suggerimenti	_____

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati e i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi. Pertanto Le chiediamo di compilare il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato presso la **Radiologia Medica Bassano** e depositato negli appositi contenitori.

Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro.

RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.