



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

Centro Studi Radiologici

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Studi Radiologici che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività dello Studio, 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 Centro.



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

- ❖ **1981** - Il Centro Studi Radiologici Srl nasce a Cesano Maderno e si configura come una struttura privata accreditata
- ❖ **2009** - Il Centro Studi Radiologici Srl è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione
- ❖ **2011** - Il Centro Studi Radiologici è stato fuso per incorporazione nella società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è attualmente il Dott. Nicholas James Burley

Il Centro Studi Radiologici, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AJA Europe Srl (n. di certificato **08/11044A**) con il seguente scopo di certificazione *"Gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, anche tramite attività di medicina nucleare, presso centri diagnostici"*.

Il Centro Studi Radiologici offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Visite specialistiche e Punto Prelievi 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

Il Centro Studi Radiologici ha sede a Cesano Maderno, in **Via A. Locatelli n.17** ed opera in una struttura di circa 2000 mq, dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni.



Come raggiungerci

in auto: con possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze.

(GPS: 45.633920, 9.150035)

Da Milano: direzione Como, superstrada Milano Meda, uscita 10.


Da Como: direzione Milano, superstrada Milano Meda, uscita 9.





in treno: la struttura è raggiungibile anche con le ferrovie Nord (linea Milano-Meda stazione Cesano Maderno) a 10 minuti a piede dalla stazione.

Contatti

Via Antonio Locatelli, 17
20811 Cesano Maderno (MB)

 **Tel:** 0362 52 17 14

 **Fax:** 0362 57 00 90

 **Email:** csr@alliancemedical.it



Orario di apertura

LUN- VEN
7:30 - 19:30
(orario continuato)
SABATO
8:00 - 13:00
DOMENICA
8:00 - 13:00

I nostri servizi



Attività ambulatoriali in regime privato

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli

Responsabile branca Cardiologia: Dott. Marco Roveda

Responsabile branca Chirurgia: Dott. Bruno Giuseppe Rossi

Responsabile branca Chirurgia Vascolare: Dott. Giulio Mercandalli

Responsabile branca Dermatologia: Dott. Giovanni Biondo

Angiologia e Chirurgia Vascolare

- Visita angiologica
- Visita Chirurgia vascolare
- Ecocolor doppler TSA
- Ecocolor doppler arti inferiori

Cardiologia

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocolor dopplergrafia cardiaca
- Holter pressorio monitoraggio (24h)
- Holter cardiaco monitoraggio (24h)
- Test da sforzo con cicloergometro



Chirurgia

- Visita Chirurgica
- Rimozione punti di sutura

Dermatologia

- Visita dermatologica
- Visita dermatologica pediatrica
- Mappatura dei nevi (epiluminescenza)

I nostri servizi



Attività ambulatoriali in regime privato

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli

Responsabile branca Ortopedia: Dott. Maurizio Bassi

Responsabile branca Senologia: Dott. Bruno Giuseppe Rossi

Responsabile branca Neurologia: Dott.sa Maria Erica Bianchi

Responsabile branca Endocrinologia: Dott. Giovanni Santambrogio

Responsabile branca Urologia: Dott.sa Carmen B. Maccagnano

Endocrinologia

- Visita endocrinologica

Neurologia

- Elettromiografia

Ortopedia

- Visita ortopedica
- Infiltrazioni
- Infiltrazioni ecoguidate anca

Senologia

- Visita senologica

Urologia

- Visita urologica
- Uroflussometria

Punto prelievi



I nostri servizi

Attività di diagnostica per immagini in convenzione SSN

Direttore Sanitario: Dott. Francesco Martinelli

Responsabile branca Radiologia: Dott. Francesco Martinelli

Diagnostica per immagini

- Radiologia digitale
- Ortopantomografia digitale
- Mammografia con tomosintesi
- MOC
- Ecografia multidisciplinare
- RMN senza MDC (RMN aperta)
- RMN senza e con MDC (RMN Philips 1,5 T)
- TAC multistrato senza e con MDC
- Cone Beam



Principi fondamentali

Le attività del Centro Studi Radiologici 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 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

Il Centro Studi Radiologici 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

Il Centro Studi Radiologici riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché l'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 **7:30** alle ore **19:30** con orario continuato; il sabato dalle ore **8:00** alle ore **13:00**; la domenica dalle ore **8:00** alle ore **13:00**.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il centro diagnostico
- per **via telefonica** chiamando il numero **0362 - 521714**
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo csr@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link:
<https://prenotazionionline.alliancemedical.it/CSR>



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 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.

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

Accesso alle attività della struttura

Esami ad accesso diretto:

RX non in convenzione con il SSN: è possibile eseguire tali esami senza necessità di prenotazione.

Il paziente si deve presentare con tessera sanitaria e la richiesta del medico prescrittore.

N.B.: sono escluse le prestazioni di Ortopantomografia – Teleradiografia del cranio – Età ossea – RX articolazioni temp. Mandibolari, per le quali occorre effettuare la prenotazione.

Il **Punto Prelievi** è attivo con i seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 09:30
- il sabato dalle 08:00 alle 10:00 **su prenotazione**



Accesso alle attività della struttura

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo 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.).

Assenza di barriere architettoniche con ingresso facilitato per persone disabili e presenza di ascensore per accesso al primo piano e di servo-scala per la discesa al piano interrato.

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:



- ❖ precedenza in fase di accettazione a non vedenti ed ipovedenti; assistenza sia in fase di prenotazione sia in fase di accettazione ed esecuzione. Consentito l'accesso anche per i cani guida;



- ❖ precedenza in fase di accettazione a non udenti ed ipoudenti; assistenza 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, ai bambini di età inferiore a 3 anni, a persone portatrici di disabilità e relativi accompagnatori;



- ❖ precedenza per i pazienti barellati* e per i pazienti con difficoltà motorie. **Si prega di segnalare la problematica all'atto della prenotazione.**

* Presso il Centro è interdetto l'accesso alle barelle ai locali del piano primo e del piano seminterrato. Se le condizioni del paziente lo consentono, lo stesso viene trasportato ai piani attraverso sedia a rotelle. In caso contrario, il paziente non può essere accettato.

Erogazione della prestazione

Accettazione

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

- ✓ Richiesta del medico prescrittore
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Documento comprovante l'identità (carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ 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 è a disposizione - presso l'accettazione e all'interno del presente documento - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati presso il Centro prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.

Esclusivamente per le prenotazioni in libera professione da portale web, il pagamento può essere effettuato anche online.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

Rilascio di referti

Il ritiro degli esiti è di norma previsto in 3 giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione effettuata con SSN. Per le prestazioni private, il ritiro è previsto entro 1 giorno lavorativo dall'effettuazione dell'esame.

Il mancato ritiro del referto entro il trentesimo giorno comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione, come da Legge n. 412/1991.

Gli orari per il ritiro degli esiti sono:

- nel giorno indicato sul modulo del ritiro dalle 15.00 alle 19.00;
- nei giorni successivi dalle 8.00 alle 19.00 (orario continuato);
- il sabato dalle 08.00 alle 12.30;
- la domenica dalle 08.00 alle 12.30.

Qualora il medico lo ritenesse necessario o per particolari esigenze del paziente, il referto verrà consegnato immediatamente.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite:

- ✓ servizi referti online
- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ tramite il servizio SISS (Sistema Informatico Socio-Sanitario) della Regione Lombardia

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 termine dell'esame al banco dell'accettazione.

Rispetto della riservatezza e tutela della privacy

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

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.

L'elenco del personale medico operante presso il Centro è disponibile all'interno del presente documento.

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 presso le altre sedi di Alliance Medical Diagnostic Srl (San Paolo Radiologia e/o Centro Radiologico Lissonese). In alternativa, si prenota al paziente un nuovo appuntamento, nel più breve tempo possibile.



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 e di snack;

Trasparenza

Il Centro Studi Radiologici garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate.

Convenzioni

Il Centro Studi Radiologici è convenzionato con:

- ALLIANZ
- AON
- AXA CARING
- AREA MEDICAL 24
- BLUE ASSISTANCE
- CASAGIT
- CASPIE
- Consorzio MU.SA.- Campa
- COOPERAZIONE SALUTE
- DAY MEDICAL
- ENTE MUTUO COMMERCianti
- FASCHIM
- FASDAC
- FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrata)
- FASIOOPEN
- FONDO SALUTE CESARE POZZO
- GENERALI - Welion
- HEALTH ASSISTANCE
- MAPFRE
- MUTUA NUOVA SANITA'
- MY ASSISTANCE
- MY RETE - Assirete
- NETWORK POSTE PROTEZIONE
- PREVIMEDICAL
- SAS – SOLUZIONI ASSICURATIVE SANITARIE
- VALORE IN SANITA'



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

➤ **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**



Il Centro Studi Radiologici 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 del Centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del Centro.

Politica e obiettivi per la qualità

Il Centro Studi Radiologici è costantemente impegnato 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 il Centro Studi Radiologici 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%

