



CARTA DEI SERVIZI

Alliance Medical Diagnostic Srl

San Paolo Radiologia



Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del centro San Paolo Radiologia che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del Centro Radiologico, 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



- ❖ **1978** - San Paolo Radiologia Srl nasce a Lomazzo e fin dall'inizio si caratterizza per un'organizzazione del lavoro attenta alle necessità del Paziente ed improntata all'eccellenza del servizio.
- ❖ **2002** - Il centro San Paolo Radiologia viene trasferito nell'attuale sede di Via San Rocco, 78 a Bregnano.
- ❖ **2005** - San Paolo Radiologia è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2013** - Il centro San Paolo Radiologia è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è il Dott. Nicholas James Burley.

Il centro San Paolo Radiologia, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2015** da parte dell'Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/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 San Paolo Radiologia offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Medicina Fisica e Riabilitazione, Laboratorio/Punto prelievi, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, 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 San Paolo Radiologia ha sede a Bregnano, in **Via San Rocco n. 78** ed opera in una struttura di 1.000 mq dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni.



Contatti

Via San Rocco, 78
22070 Bregnano (Como)

 **Tel:** 031.77.40.76

 **Fax:** 031.27.49.999

 **Email:** spr@alliancemedical.it

Orario di apertura



LUN- VEN
7:30 - 19:30
(orario continuato)
SABATO
08:00 - 13:00
DOMENICA
08:00-13:00

Come raggiungerci



in auto: l'accessibilità in auto è garantita dalla possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze;
(GPS: 45.688563, 9.054215)



in autobus: da Lomazzo (stazione) percorso in BUS fino al Centro di Bregnano, a circa 800 metri dal nostro Centro.



in treno: con le Ferrovie NORD, fermata Lomazzo, poi proseguire il percorso in BUS fino al Centro di Bregnano, a circa 800 metri dal nostro Centro.

I nostri servizi

Attività ambulatoriali

Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Mercalli

Visite specialistiche

- Cardiologia
- Urologia
- Dermatologia (*inclusa crioterapia*)
- Ortopedia (*incluse onde d'urto*)
- Neurologia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Ginecologia
- Angiologia
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia generale
- Fisiatria
- Check-Up



Medicina Fisica e Riabilitazione

- Massoterapia
- Rieducazione motoria
- Fisiokinesiterapia
- Terapia strumentale
- Tecarterapia
- Meccanoterapia
- Applicazione taping

Punto prelievi



I nostri servizi

Diagnostica per immagini

Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Mercalli

Diagnostica per immagini

- TAC multistrato con e senza contrasto
- RMN 1,5 Tesla con e senza contrasto
- Ortopantomografia
- Ecografia multidisciplinare
- Radiologia tradizionale
- Mammografia
- MOC



Principi fondamentali

Le attività del centro San Paolo Radiologia 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 San Paolo Radiologia 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 San Paolo Radiologia 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 dalla Struttura.

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 **19:00** con orario continuato; il sabato dalle ore **7:30** alle ore **13:00**; la domenica dalle ore **08:00** alle ore **13:00**.

Il Punto prelievi è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 07:30 alle 09:30 e il sabato, dalle 08:00 alle 10:00.

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il San Paolo Radiologia
- per **via telefonica** chiamando il numeri 031.77.40.76
- inviando un **fax** al numero 031.27.49.999
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo spr@alliancemedical.it
- attraverso il servizio di **richiesta prenotazione** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



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

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.).

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. La struttura è dotata di un'entrata al piano seminterrato che consente l'accesso alle barelle e di un'area dedicata per l'attesa di tali pazienti.

Erogazione della prestazione

Accettazione

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

- ✓ Documento comprovante l'identità (carta d'identità, passaporto o altro valido)
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Codice fiscale
- ✓ 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
- ✓ In caso di minori o incapaci presentarsi con la modulistica dedicata già compilata (disponibile online sul sito internet www.alliancemedical.it)



Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro San Paolo Radiologia.

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, in allegato al presente documento, il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati presso il centro San Paolo Radiologia prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



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.

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 16:00 alle 19:00
- nei giorni successivi dalle 7:30 alle 19:00 (orario continuato)
- il sabato dalle 08:00 alle 13:00
- la domenica dalle 08:00 alle 13:00

Qualora il medico lo ritenesse necessario, il referto verrà consegnato immediatamente.

L'interessato può richiedere l'invio dei referti anche tramite 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 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; 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 come del personale paramedico operante 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 (Centro Studi Radiologici e/o Centro Radiologico Lissone). 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 un punto ristorazione con distributori di bevande calde e di snack.

Trasparenza

Il San Paolo Radiologia 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 San Paolo Radiologia è convenzionato con:

- ENTE MUTUO di ASSISTENZA tra gli ESERCENTI il COMMERCIO
- EUROP ASSISTANCE SERVICE SPA
- CASAGIT
- AXA CARING
- FASDAC
- FASCHIM
- FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrata)
- FASIOOPEN
- GENERALI (Welion)
- NEW MED
- CADIPROF
- CASPIE
- PREVIMEDICAL
- Consorzio MU.SA.- Campa
- MEDIC 4 ALL
- MAPFRE – CATTOLICA
- BLUE ASSISTANCE
- JPS – WDA ITALIA – AXA
- DAY MEDICAL
- ASSIRETE
- MUTUA NUOVA SANITA'
- ASSOCRAL
- POSTE
- AGENZIA DELLE ENTRATE (ADAE)
- MONDIAL ASSISTANCE
- FONDIARIA SAI
- FONDO SALUTE CESARE POZZO
- ASSIDAI
- WINSALUTE
- Progetto "SALUTE SENIOR"
- Progetto "HELP CARD"
- MY ASSISTANCE
- HEALTH ASSISTANCE - COOPALUTE
- INSIEME SALUTE
- AON – ONE CARE
- AREA MEDICAL 24
- COOPERAZIONE SALUTE
- ALLIANZ HEALTH
- VALORE IN SANITA'
- MEDICAL SERVICE



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

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**



Il centro San Paolo Radiologia 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 (firmata)
- 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 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 San Paolo Radiologia 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 (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il Centro San Paolo Radiologia 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 - Diritti

Questionario Customer Satisfaction Lombardia

Mod.06.1 quarter

Rev. 1 del 22/01/2020

Pag. 1/3

Data compilazione (gg/mese/anno) _____

Sesso : F M Età :

Scolarità:
Nessuna Nazionale:
Scuola obbliga Italiana
Scuola superiore Europea
Lavora Esternopola

Come ha prenotato?
Telefonatamente Alle spalle Internet Altro Non so Through Prontissimo

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? (indicare da 1 a 5)

Servizio di prenotazione (ora di prenotazione e durata dello sporto, orario degli sporto, informazioni ricevute)
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (servizio di pronto soccorso, servizio di pronto soccorso, informazioni ricevute)
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Rispetto degli orari previsti
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Attenzione ricevuta dal personale medico (attenzione del medico)
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (attenzione del personale infermieristico e/o tecnico)
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Rispetto della riservatezza personale
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

consiglierebbe ad altri questa struttura?
Per essere soddisfatto Molto soddisfatto

Altro/Nota _____

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 e facoltativo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato presso il **San Paolo Radiologia** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/san-paolo-radiologia>

nello spazio dedicato :

Inviateci il vostro commento

Si prega di inserire un vostro commento ed un riferimento (telefono o mail) nel caso in cui si volesse esser contattati, grazie!

3 + 14 =

Invia il tuo commento



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.

La carta dei servizi è disponibile presso il centro San Paolo Radiologia.