



**DI BELLO STUDI RADIOLOGICI S.R.L.
VIA ROMA 4 - RUBANO (PD)**

CARTA DEI SERVIZI

Strumento utile per la tutela dei diritti degli utenti
(D.M. 19/05/95 n.65)

Del 04.2021 - Rev.11 P7.2-02

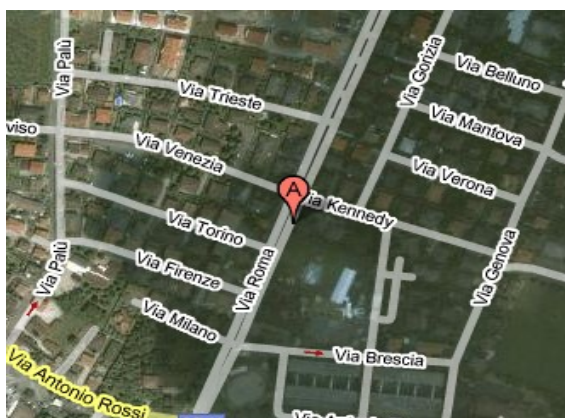
Lo Studio Radiologico del Dott. Di Bello nasce allo scopo di offrire ai pazienti un servizio di diagnostica per immagini sia con attività privata che convenzionata.

Lo Studio è ubicato a Rubano (PD), 35030 Via Roma n. 4, strada che passa davanti alla Chiesa, palazzina che confina con il campo sportivo parrocchiale.

Mezzi di trasporto

La Struttura è facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblici e privati.

Parcheeggi autovetture: numerosi tutt'attorno alla struttura stessa



In data 10.03.2017, la Struttura è stata autorizzata all'esercizio della professione, in base alle Legge 22/02 della Regione Veneto, con decreto del Comune di Rubano ed è Accreditata dalla Regione Veneto (23.12.2016). Inoltre, la Struttura è certificata con il RINA secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e viene controllata ogni anno dagli Ispettori di tale Ente di certificazione.

Servizio informazioni

L'utente può contattare telefonicamente la struttura componendo i seguenti numeri telefonici:

Tel: 049/8976022

Fax: 049/8986368

e-mail: radiologia.rubano@email.it

sito web www.dibellostudiradiologici.it

Orari

La struttura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì:

dalle ore 8.30 alle 12.30

pomeriggio: 14.30 alle 19.00

Sabato: lo Studio è chiuso

Presentazione

La “*Carta dei Servizi*” è un documento voluto dalla Legge italiana per la tutela del diritto dei cittadini alla salute. Essa rappresenta un fatto fortemente innovativo ed un importante segnale di trasformazione sociale poiché costituisce un patto scritto con i cittadini–utenti sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture. E’ lo strumento di dialogo tra cittadini ed azienda.

Con essa le Strutture Sanitarie s’impegnano a garantire e tutelare i diritti degli utenti, fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle loro esigenze.

Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione delle strutture sono:

ACCOGLIENZA

Tutto il personale di Studio è consapevole che informare i Pazienti con linguaggio chiaro ed esplicito, trattare con gentilezza, educazione e delicatezza è determinante per consentire ai Pazienti stessi la percezione di un alto livello di attenzione.

UGUAGLIANZA

Lo Studio si impegna a tutelare tutti i cittadini, sia da parte dei professionisti che del personale che operano nella struttura, secondo un criterio di uguaglianza senza alcuna distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche e struttura della personalità. Nei confronti di tutti i Pazienti, c’è l’impegno di proporre la terapia più efficace ed idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale incaricato in modo chiaro ed esaustivo

IMPARZIALITA’

La struttura si ispira a criteri di imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività, perciò s'impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi che da parte del personale che opera nella struttura

CONTINUITÀ'

La continuità qualitativa e la regolarità dei servizi viene costantemente assicurata, ponendo la massima attenzione affinché il Paziente riceva la prestazione che ha richiesto e in maniera appropriata.

AFFIDABILITÀ'

Tutti i collaboratori dello Studio, sanitari, tecnici seguono e frequentano costantemente corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei servizi offerti. Le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità ed adeguatezza nel tempo. Tutti i processi dello Studio, sia clinici che non, vengono monitorati e controllati in ogni fase mediante verifiche ispettive interne ed esterne.

TRASPARENZA

Nello Studio è presente una assoluta trasparenza amministrativa: risulta a disposizione del pubblico ogni informazione relativa ad ogni tipologia di prestazione, come e dove e da chi viene seguita, i tempi di attesa e il relativo onorario e le modalità di pagamento.

SICUREZZA

Lo Studio si impegna costantemente nell'osservanza delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature ed in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (igiene degli ambienti, disinfezione e sterilizzazione dello strumentario).

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi

PARTECIPAZIONE

La Struttura garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio. Inoltre, la Struttura si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la Qualità del servizio erogato. L'utente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241/90.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Struttura persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

PRIVACY

In accordo con il nuovo regolamento europeo, lo studio si impegna ad assicurare un comportamento di assoluto rispetto dei dati personali e dei dati sensibili. Tali dati sono custoditi come previsto dalla legge e protetti da possibili furti informatici. Il responsabile della privacy è il Dott. Di Bello.

TEAM

La *Direzione Sanitaria* è affidata al Dr. Aldo Di Bello, Specialista in Radiologia che coordina e controlla il lavoro dell'equipe svolgendo la sua professione a tutto campo.

I Medici collaboratori hanno il compito di operare in autonomia sia per quanto riguarda l'esecuzione dell'esame ecografico che la refertazione.

I Tecnici Radiologi hanno il compito di accogliere il paziente all'interno della stanza dell'esame e preparare il paziente all'esecuzione dell'esame stesso. Tutta la documentazione sarà passata direttamente al Medico radiologo per la refertazione.

Il Personale di Segreteria è addetto agli appuntamenti, telefono, battitura referti, consegna referti, preventivi e incombenze burocratiche .

SERVIZI AMMINISTRATIVI

I *Servizi Amministrativi* sono seguiti dalle Segretarie e dallo studio di un Commercialista e da un Consulente del Lavoro per l'amministrazione del personale.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Accettazione

Lo Studio Radiologico offre prestazioni per pazienti richiedenti il servizio in regime di convenzione o privato.

Per i pazienti paganti il contratto è diretto fra la Direzione Amministrativa e il paziente stesso, mentre le prestazioni in regime di convenzione devono sottostare alle normative nazionali e regionali.

TIPO DI PRESTAZIONI

- radiologia tradizionale e della scoliosi
- radiologia dentaria (OPT, TC Cone-beam)
- ecografia generale internistica
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolo-scheletrica
- Ecografia endocavitaria
- Ecocolordoppler
- Servizio di senologia (mammografia - ecografia - visita senologica)
- Risonanza magnetica
- Tomografia assiale computerizzata (a bassa dose)
- Densitometria

Le prestazioni sono tutte su appuntamento che può essere preso telefonicamente oppure direttamente allo sportello di accettazione o tramite CUP.

Ritiro dei referti

I referti sono consegnati in busta chiusa all'interessato previa esibizione del foglio di ritiro con delega che le Segretarie consegnano al momento dell'accettazione. Il delegato deve presentarsi con la delega e con un documento di riconoscimento. Il referto può essere ritirato in media dopo 2 giorni l'effettuazione dell'esame, eccetto qualche esame (per es. ecografia) che viene consegnato immediatamente dopo l'esame.

Prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N

Per ottenere tali prestazioni è necessaria la richiesta del Medico convenzionato con il SSN, redatta sul modulario standardizzato regionale (impegnativa), come previsto dalla Legge.

Per quanto riguarda le priorità di accesso, la Segreteria si attiene strettamente a quanto predisposto dalla Regione Veneto che fissa le priorità per le differenti richieste e patologie. Tali priorità devono essere segnalate dal Medico curante sull'impegnativa.

Priorità B entro i 10 giorni – D entro i 30 giorni – P entro i 90 giorni.

Riassumendo, la prescrizione (ricetta elettronica) del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- nome dell'assistito
- codice fiscale dell'assistito
- specifica esenzione
- tipo della prestazione richiesta
- nome del medico prescrittore
- data
- priorità

Il cittadino, in base alle norme vigenti, deve versare la **QUOTA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA** (ticket):

- € 10 per un reddito superiore ai 29.000 Euro
- € 5 per un reddito inferiore ai 29.000 Euro

TUTELA DEGLI UTENTI

Per eliminare eventuali disservizi, che limitano la possibilità di fornire da parte della struttura, un servizio di qualità o che non siano conformi ai principi e standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni, sia verbalmente al personale dell'Accettazione o alla Direzione Sanitaria, sia attraverso la compilazione di un modulo per i reclami, disponibile presso l'Accettazione che verrà raccolto e consegnato alla Direzione generale

Il referente per tali reclami è il Direttore Sanitario della struttura che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

Lo Studio, comunque, intende effettuare rilevazioni sulle proprie attività ricorrendo a sondaggi rivolti ai propri clienti.

Come già descritto, con cadenza annuale verranno effettuate indagini sulla soddisfazione dei clienti mediante questionari anonimi.

Ciò consentirà di misurare il livello di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità del servizio offerto e di fornire eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lo Studio Radiologico del Dott. Di Bello s'impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alla Giunta Regionale del Veneto, all'Assessorato alla Sanità, alle proprie ASL di riferimento, ai Medici di Base e la metterà a disposizione dei clienti presso la propria Sede.