



Radiologia Medica
Bassano
Imed S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

Imed S.r.l. – Radiologia Medica Bassano

Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Nell'accoglierla presso Imed Srl, Le porgiamo il benvenuto e ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Carta dei Servizi.

Per il Gruppo Alliance Medical e, quindi, per Imed (di seguito anche «Centro») questa Carta dei Servizi non rappresenta solo uno strumento di guida ed informazione sulla struttura, attività e servizi dell'Istituto stesso, ma rappresenta anche lo standard di servizio che Imed si impegna a garantire a tutti i pazienti che vi accedono.



Obiettivo di Imed è offrirle una qualificata assistenza con competenza, professionalità e umanità.

La Carta dei servizi non costituisce solo l'impegno preso dal Gruppo Alliance Medical nei confronti dei cittadini, ma anche un patto con le Associazioni per la tutela degli utenti, con i Medici di base e con le Strutture sanitarie pubbliche che utilizzano le prestazioni fornite da Imed. La informiamo, in tal senso, che il presente documento è stato quindi condiviso con il Tribunale per i diritti del malato – cittadinanza attiva Veneto.

- **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.

Politica per la qualità

La politica per la Qualità di Imed recepisce in pieno e fa sua la Politica per la Qualità del Gruppo Alliance Medical.

Obiettivo primario dell'Istituto è sempre stato essere un punto di riferimento territoriale sia per la qualità delle prestazioni erogate sia per la cortesia, la competenza, l'umanità e la professionalità dello staff, offrendo una qualificata assistenza e perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Per tale motivo Imed 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:

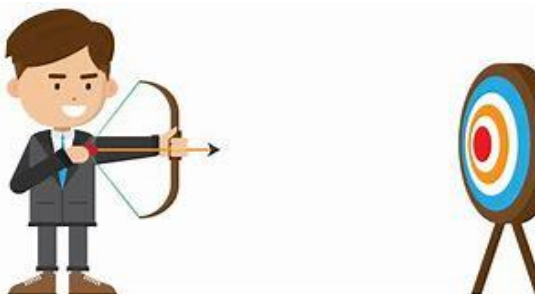
- una costante innovazione tecnologica ed accrescimento del know how al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti
- l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle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



Obiettivi per la qualità

Nell'ottica del miglioramento continuo, lmed recepisce in pieno e fa suoi gli Obiettivi per la Qualità del Gruppo Alliance Medical:

- La soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliamento dell'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa dei servizi erogati, e per rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel rispetto delle normative vigenti anche attraverso una innovazione tecnologica;



- Il Presidio dei processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking, assicurando la sicurezza dei lavoratori e degli utenti anche attraverso la segnalazione e la gestione degli eventi avversi e dei near miss ed in ottica di sostenibilità;
- Valorizzare delle risorse umane, promuovendo l'apprendimento continuo.

Le attività di Imed sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente e seguono i seguenti principi, nel rispetto dei principi fondamentali della Carta dei servizi pubblici sanitari ex DPCM 19 Maggio 1995.

Uguaglianza e Umanizzazione

Imed 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

Imed ispira la propria azione a criteri di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

Continuità

Imed 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.

Diritto di scelta

Imed riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerti dal Poliambulatorio.

Partecipazione

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e proposte di miglioramento.

Efficacia ed efficienza

I servizi erogati adottano le misure necessarie per soddisfare 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.

Contatti

- Via Cereria, 6 – 36061 Bassano del Grappa (VI)
- Tel: 0424.522850
- Email: imedbassano@alliancemedical.it
- Web: www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/radiologia-medica-bassano

Orario di apertura

- Dal lunedì al venerdì: orario continuato dalle 8:00 alle 19:00
- Sabato 08:00-13:00

Direttore Sanitario

- Dott. Ricardo Antonio Calosso – Specialista in Radiodiagnostica

Autorizzazioni

Pratica n. 02399140280-22022022-1106 del 27.09.2023

Accreditamento

DGR n. 548 del 09/05/2023

Come raggiungerci:

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

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

Attività autorizzate

- **Ambulatorio di Radiodiagnostica (B.26)**

Attività accreditate

- **Diagnostica per immagini: Radiologia diagnostica (69)**

I nostri servizi: dettaglio

Diagnostica per Immagini

Diagnostica per immagini

- Radiologia Tradizionale
- Radiologia Dentale
- Ortopantomografia (digitale)
- 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*



** Prestazione erogata solo in modalità privata*

I nostri servizi

Convenzioni / Progetti

Convenzioni con Fondi Assicurativi, Aziende Private ed Associazioni

Imed è convenzionato con differenti fondi assicurativi, Aziende private ed Associazioni come riportato sul sito Internet di Alliance Medical:

- www.alliancemedical.it/fondi-assicurativi
- www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/radiologia-medica-bassano#convenzioni

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.

Tempi di Attesa

Le prenotazioni delle prestazioni fruibili in accreditamento sono prenotabili tramite il sistema CUP, garantendo l'eleggibilità delle liste di attesa. I tempi di attesa possono essere consultati al seguente link

www.aulss2.veneto.it/scarica-tempi-attesa

Per le prestazioni private, i tempi di attesa massimi sono riportati di seguito.

Tempi massimi d'attesa		
Specialità	AULSS	PRIVATI
Radiologia Tradizionale Digitale	Sito AULSS	2 giorni
Radiologia Dentale	Sito AULSS	2 giorni
Ortopantomografia	Sito AULSS	2 giorni
Mammografia	Sito AULSS	5 giorni
Densitometria ossea	NA	2 giorni
Ecografia	Sito AULSS	3 giorni
TAC Cone Beam	NA	2 giorni
TAC spirale	Sito AULSS	2 giorni
RM	Sito AULSS	2 giorni

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 indicando un proprio recapito telefonico.
- attraverso il servizio **prenotazione on line** al seguente link <https://prenotazionionline.alliancemedical.it/imedtv>

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.

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.

Accettazione

Tutte le informazioni sono disponibili e pubblicate al link:

alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Accettazione_1.pdf

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

Pagamento del ticket

Il pagamento della prestazione 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 si fa riferimento al listino in vigore.

Il centro è convenzionato con circuiti assicurativi/ aziende e associazioni per agevolare i cittadini all'accesso di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali secondo tariffario riservati.

I pagamenti presso il centro prima dell'esecuzione della prestazione possono essere a mezzo bancomat, bonifico bancario, carta di credito o contante.

Per le prestazioni erogate in regime privato e prenotate attraverso il sito web è in funzione anche il pagamento online.

Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione.

Rilascio di referti e certificati

Il ritiro dei referti di Ecografie, Ecocolordoppler e Mammografie la consegna del referto è immediata.

Negli altri casi in cui il referto non sia immediatamente consegnato al paziente, i tempi di refertazione sono indicati al paziente già nella fase di accettazione.

Per tutte le altre prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso; per le prestazioni in regime convenzionato, il ritiro del referto è previsto dal terzo giorno lavorativo successivo la prestazione.

Per il ritiro esami tutte le informazioni sono pubblicate al link: <https://www.alliancemedical.it/sites/default/files/upload/images/Ritiro%20esami.pdf>

- ✓ spedizione all'indirizzo indicato nell'apposito modulo
- ✓ spedizione gratuita presso una delle altre sedi del Gruppo Gruppo Alliance Medical all'interno della Regione Veneto

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.

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 eventuali 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, quando applicabile.

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.

Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che lmed 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 tempo medio di risposta del Centro Prenotazioni Alliance (CPA)	Tempo medio di risposta CPA	< 20 secondi
Monitoraggio Customer Satisfaction	% Soddisfazione globale % Raccomandabilità	>=90% >=90%
Monitoraggio Reclami	Numero reclami pervenuti / totale accessi	Tendenziale 0%
Monitoraggio Incident Reporting	Numero di eventi avversi con rischio da moderato a elevato / totale accessi	< 0,1 %

Questionario di Soddisfazione

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, siamo interessati a conoscere l'opinione dei nostri pazienti riguardo il centro diagnostico, il personale che vi opera e i servizi offerti.

Pertanto, abbiamo a Sua disposizione uno specifico Questionario di Soddisfazione che può essere compilato in modalità digitale:

- Presso Radiologia Medica Bassano attraverso l'utilizzo di un totem posizionato in prossimità della sala di attesa dell'accettazione / QR Code esposto in sala di attesa
- attraverso il link ricevuto via mail

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



Indicazioni comportamentali

➤ *Telefoni cellulari*



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le apparecchiature 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 (es. incendi, terremoti, ect.) che possono scattare all'occorrenza.

In caso di eventi imprevedibili, si prega:

- di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.
- 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'apposita modulistica 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.

Diritti e Doveri dell'Utente



Ogni individuo ha il diritto:

- a servizi appropriati per prevenire la malattia - **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**
- ad accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede e che garantiscano eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio- **DIRITTO ALL' ACCESSO**
- di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili - **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
- di accedere alle informazioni, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazione, come prerequisito per ogni prestazione in modo che sia in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute - **DIRITTO AL CONSENSO**
- di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate - **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**
-
- di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie - **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**
- alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di ogni prestazione - **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'**

Ogni individuo ha il diritto:

- a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento - **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
- di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi - **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**
- di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi e trattamenti sanitari o da errori medici ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza - **DIRITTO ALLA SICUREZZA**
- di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia - **DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**
- a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali - **DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**
- a reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta - **DIRITTO AL RECLAMO**
- di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari - **DIRITTO AL RISARCIMENTO**
- **RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA:** La struttura si impegna a rispettare le tempistiche di programmazione delle prestazioni; ritardi nell'erogazione possono verificarsi a causa di eventi imprevisti (es. guasti di apparecchiature), ma anche per assicurare la qualità del servizio offerto. L'utente è tenuto ad attendere il proprio turno pazientemente, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della struttura nel rispetto della politica della qualità adottata dalla stessa.

▪ **RESPONSABILITA' E RISPETTO DEL PERSONALE:**

L'utente è tenuto ad informarsi preventivamente riguardo alle prestazioni e alle eventuali preparazioni cui attenersi per eseguire correttamente le stesse, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti.

E' altresì tenuto a mantenere, in ogni momento, un comportamento responsabile, corretto ed educato, nonché un abbigliamento consono e condizioni igieniche adeguate, nel rispetto del personale della struttura e degli altri utenti.

▪ **DOVERE ALL' ACCESSIBILITA' E PUNTUALITA'**

L'utente è tenuto ad informare tempestivamente il personale di segreteria della struttura sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, anche nel rispetto di eventuali normative locali.

E' tenuto altresì, in ogni circostanza, a rispettare gli orari stabiliti, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

▪ **DOVERE ALLA COLLABORAZIONE**

L'utente è tenuto ad accedere alla struttura con predisposizione alla collaborazione, alla fiducia ed al rispetto nei confronti del personale sanitario, comunicando allo stesso tutte le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, presupposto indispensabile per l'impostazione di una corretta esecuzione della prestazione.

▪ **DOVERE AL DECORO**

L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi, nonché delle disposizioni di sicurezza segnalate all'interno della struttura. Si ricorda inoltre che all'interno di tutti i locali è severamente vietato fumare.