

Carta dei servizi



Radiologia Monaco S.r.l.

La carta dei servizi è stata redatta ai sensi del Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 19-05-1995

Rev.07 del 15/10/2022

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la “Radiologia Monaco” attraverso la “Carta dei Servizi” realizzata per consentirle di conoscere i servizi erogati dalla nostra struttura e l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute.

La “Carta dei Servizi” le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una diagnostica efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo della “Carta dei Servizi” è quello, non solo di coinvolgerla direttamente nella tutela della salute, ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza.

I servizi erogati sono determinati dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti, consentendoci, in tal modo di offrirle un’assistenza all’avanguardia. La “Carta dei Servizi” sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza di “Radiologia Monaco”.

*I nostri migliori saluti,
l’amministratore unico
Emanuela Ramunno*

DOVE SIAMO

La “Radiologia Monaco” è nel centro cittadino di Paola in Via del cannone n.24.

ORARI DI APERTURA

Microbiologia e Genetica medica

Prelievi : da Lunedì a Venerdì dalle ore 07.30 alle 10.00

Orario d'Apertura : da Lunedì a Venerdì dalle ore 07.30 alle 14.0

Ritiro Referti : da Lunedì a Venerdì dalle 14.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00. Inoltre il nostro laboratorio mette a disposizione di tutti i pazienti il servizio gratuito di consultazione via internet degli esiti degli esami effettuati. Per usufruirne è sufficiente chiedere l'abilitazione al nostro personale di accettazione che, successivamente, consegnerà i dati per l'accesso sicuro al sito internet. Il paziente riceverà un sms di conferma del referto pronto.

Il personale è a Vostra disposizione dalle ore 07.30 alle ore 13.00 per ogni informazione circa le procedure d'accesso al Laboratorio e l'effettuazione degli esami.

Radiologia

La struttura effettua il seguente orario: 08:30 – 12:30 / 16:30 – 18:30 dal lunedì al venerdì.

Durante l'orario di apertura è possibile prenotare gli esami diagnostici sia di persona, muniti della prescrizione medica, sia telefonicamente. In caso di prenotazione diretta viene rilasciato al Paziente un promemoria con i nostri recapiti telefonici e con l'indicazione della data e dell'ora fissati per l'esame e le istruzioni per la eventuale preparazione all'esame da effettuare. Al momento della prenotazione viene valutato se l'esame è eseguibile in giornata o nei giorni successivi (abituamente da uno ad un massimo di 3-4 giorni di attesa). Se l'esame ha carattere di urgenza, potrà essere eseguito anche fuori orario o nei giorni prefestivi.

COME CONTATTARCI

Recapito telefonico: 0982/582175

Invio Fax: 0982/582175

Indirizzo Postale: Radiologia Monaco – Via del cannone n.24 - Paola (CS)

Email: radiologiamonaco@tiscali.it

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Radiologia Monaco nasce nel 2018 come struttura nuova e dinamica pronta a svolgere la Sua attività con i seguenti obiettivi:

- Servizio al cliente
- Professionalità del personale
- Innovazione

Nel corso degli ultimi due di esercizio il laboratorio si struttura sempre di più fino a contare numerose figure professionali con esperienza decennale nel settore. Oggi si presenta

un'azienda giovane e dinamica, in grado di offrire servizi di analisi chimiche e microbiologiche, diagnostica radiologica e analisi di genetica medica.

LA NOSTRA MISSIONE

La carta dei servizi della nostra struttura è uno strumento per concordare con l'utenza un "patto" che ha per effetto la qualità dei servizi offerti con il suo costante miglioramento, al fine di attuare i principi di trasparenza e partecipazione. Essa rappresenta l'anello di congiunzione tra Radiologia Monaco e il pubblico per la concreta attuazione del diritto alla salute dei cittadini. L'idea guida di questo lavoro è stata quella di riconoscere l'informazione e la comunicazione come risorsa strategica della struttura, senza mai dimenticare che la "mission" della struttura è quella di fornire servizi che sappiano coniugare efficienza, qualità ed eccellenza di interventi. I principi fondamentali della Radiologia Monaco sono:

- 1) Il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- 2) La centralità della persona intesa come singolo soggetto autonomo e parte attiva della comunità locale;
- 3) La qualità sulle prestazioni erogate, l'appropriatezza, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di turnazione;
- 4) Il miglioramento professionale degli operatori;
- 5) La motivazione del personale in direzione dell'innovazione, del cambiamento organizzativo e degli interessi del cittadino-utente.

La Radiologia Monaco, per soddisfare le richieste del cliente/paziente/ospite e per rispondere concretamente alle mutate condizioni ambientali, ha implementato un Sistema Gestione Qualità ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001.

La normativa internazionale UNI EN ISO 9001 impone l'applicazione di adempimenti obbligatori per una corretta realizzazione del sistema, quindi è necessario:

- Sviluppare un Manuale della Qualità, esso è l'immagine della struttura e descrive il modo di operare. Inoltre è lo strumento cardine per le strategie aziendali presenti e future;
- Definire i processi aziendali e le loro interazioni (Approccio per processi come richiesto dalla nuova norma);
- Valutare l'efficacia dell'addestramento dei corsi interni e dei corsi esterni seguiti dal personale;

- Distribuire i documenti di origine esterna (norme, leggi etc. in materia sanitaria) con eventuale sessione di formazione dove ritenuto opportuno;
- Definire gli obiettivi aziendali inerenti all'erogazione del servizio;
- Definire per ogni processo aziendale parametri misurabili in rapporto ai valori soglia ed agli obiettivi prefissati. Così, il personale ha la possibilità di individuare i progetti e realizzare gli obiettivi, anche mediante le verifiche giornaliere o quelle periodiche, o per mezzo dell'impiego delle tecniche statistiche.

Radiologia Monaco si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

- **Eguaglianza**

deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

- **Imparzialità**

devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

- **Continuità**

il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

- **Diritto di scelta**

l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

- **Partecipazione**

viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

- **Tutela dei dati personali**

La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dal d.lgs n. 196/03 e dal regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti Burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione è a disposizione dei fruitori per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli

operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Informazioni

È possibile ricevere informazioni sulla struttura e sui servizi offerti al sito internet, al Centralino, all'Ufficio Qualità e, anche, dalla Carta dei Servizi e dalla Brochure di presentazione.

Corrispondenza e Fax

Gli ospiti possono ricevere ed inviare lettere, documenti etc. a mezzo posta e fax. Le operazioni di trasmissione sono eseguite dal personale dell'ufficio amministrativo.

Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

Servizio deposito

La struttura offre la possibilità ai pazienti di depositare somme di denaro ed oggetti nell'Ufficio Amministrativo per evitare spiacevoli inconvenienti. La consegna, la restituzione ed il deposito sono registrati su apposito modulo. La Struttura è esente da responsabilità per il mancato deposito.

2. ATTIVITÀ SPECIFICHE

Elenco delle prestazioni

servizi di analisi cliniche. E' attualmente in corso l'iter di accreditamento per le analisi di ANALISI CHIMICO-CLINICHE

- Ematologia
- Microbiologia
- Sierologia
- Dosaggi ormonali
- Immunologia
- Allergologia
- Intolleranze alimentari
- Emocoagulazione
- Chimica clinica

GENETICA

- Test genetici preconcepimento
- Test genetici di screening prenatale
- Test genetico di paternità
- Test genetico per l'infertilità maschile e femminile
- Test Genetico per valutazione rischio patologie oncologiche e tumori mammella e ovaie
- Test Genetici per l'Alimentazione
- Test genetico per fibrosi cistica

- Test Genetico per lo screening dei disturbi dello spettro autistico (ASD)
- Test Genetici per patologie varie

RADIOLOGIA

- Radiografie
- Ecografie
- Telecranio
- Ecodoppler
- Opt
- Moc
- Mammografia
- Risonanza Magnetica

2.1 Prenotazioni ed Accettazione

E' possibile effettuare prenotazioni per gli esami richiesti telefonicamente o presentarsi direttamente presso l'accettazione.

L'utente dovrà presentarsi alla Segreteria per essere registrato ed avviato alla effettuazione della prestazione prenotata. All'atto della registrazione all'utente è richiesto il consenso scritto al trattamento dei dati personali anagrafici e di quelli relativi al proprio stato di salute, per i fini indicati nell'art. 13 del Reg. europeo 2016/679. Inoltre al paziente è richiesto il consenso scritto ad essere sottoposto all'esame richiesto dal medico prescrittore.

Nei casi di Paziente minore o non autosufficiente, il Consenso viene espresso dall'accompagnatore purché maggiorenne. La mancata sottoscrizione del consenso informato e/o il rifiuto del conferimento dei dati obbligatori impedisce l'erogazione della prestazione richiesta.

Per la diagnostica radiologica i referti dell'esame diagnostico vengono consegnati, generalmente, al termine dell'esame, direttamente al Paziente. Alla consegna del referto al Paziente viene rilasciata la ricevuta sanitaria (esente Iva, come per legge).

Per le analisi cliniche e di genetica medica il ritiro dei referti è concordato nei giorni da Lunedì a Venerdì dalle 14.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00. Inoltre il nostro centro mette a disposizione di tutti i pazienti il servizio gratuito di consultazione via internet degli esiti degli esami effettuati.

Richiesta documentazione.

L'utente potrà richiedere copia della documentazione diagnostica e referti presso all'Ufficio Amministrativo. Entro 15 giorni dalla richiesta, la documentazione può:

- essere ritirata personalmente dall'utente;
- essere ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo copia del documento d'identità del paziente).
- **Microbiologia e Genetica medica**
- Prelievi : da Lunedì a Venerdì dalle ore 07.30 alle 10.00
- Orario d'Apertura : da Lunedì a Venerdì dalle ore 07.30 alle 14.0
- Ritiro Referti : da Lunedì a Venerdì dalle 14.00 e dalle ore 16.00 alle 18.00. Inoltre il nostro laboratorio mette a disposizione di tutti i pazienti il servizio gratuito di consultazione via internet degli esiti degli esami effettuati. Per usufruirne è sufficiente chiedere l'abilitazione al nostro personale di accettazione che, successivamente, consegnerà i dati per l'accesso sicuro al sito internet. Il paziente riceverà un sms di conferma del referto pronto.
- Il personale è a Vostra disposizione dalle ore 07.30 alle ore 13.00 per ogni informazione circa le procedure d'accesso al Laboratorio e l'effettuazione degli esami.
- **Radiologia**
- La struttura effettua il seguente orario: 08:30 – 12:30 / 16:30 – 18:30 dal lunedì al venerdì.
- Durante l'orario di apertura è possibile prenotare gli esami diagnostici sia di persona, muniti della prescrizione medica, sia telefonicamente. In caso di prenotazione diretta viene rilasciato al Paziente un promemoria con i nostri recapiti telefonici e con l'indicazione della data e dell'ora fissati per l'esame e le istruzioni per la eventuale preparazione all'esame da effettuare. Al momento della prenotazione viene valutato se l'esame è eseguibile in giornata o nei giorni successivi (abituamente da uno ad un massimo di 3-4 giorni di attesa). Se l'esame ha carattere di urgenza, potrà essere eseguito anche fuori orario o nei giorni prefestivi.

3. LA QUALITÀ: RIFERIMENTI ED IMPEGNI ATTUALI E FUTURI

La Direzione Sanitaria, la Direzione Amministrativa e l'Ufficio Qualità, garantiscono, nell'ambito della propria competenza, il rispetto degli standard di qualità e la verifica periodica, attraverso l'utilizzo del modulo "Questionario di soddisfazione" e la scheda "Suggerimenti e Reclami".

Informazione al paziente, ai suoi cari ed al medico curante

Descrizione Requisiti	Standard
Informazioni riguardanti le prestazioni	A chi ne fa richiesta viene consegnato la presente "Carta dei Servizi", contenente le informazioni sui servizi offerti.
Informazioni al momento del ricovero	In fase di pre-accettazione è consegnata la "Carta dei Servizi"
Informazioni ai pazienti e consenso	All'ingresso, mediante compilazione di un modulo presentato dal medico accettante, il paziente esprime il proprio consenso

Radiologia Monaco S.r.l.

all'esecuzione degli esami	informato per espletare la diagnostica
Rispetto della privacy	Il paziente all'ingresso manifesta il proprio libero consenso, previa lettura dell'informativa, affinché la struttura proceda al trattamento dei dati personali, in base al regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali.
Identificazione del personale	Tutti gli operatori hanno il cartellino identificativo di riconoscimento.
Informazioni al medico curante all'atto delle dimissioni	Alle dimissioni sono rilasciati referti ed allegati.

Personalizzazione/umanizzazione

Descrizione Requisiti	Standard
Completa eliminazione di barriere architettoniche all'interno della Struttura	Operatori addestrati agevolano l'accesso a persone anziane con difficoltà ed a soggetti diversamente abili. La struttura è dotata di ascensori.
Corretta segnaletica	L'orientamento dei pazienti e degli utenti è favorito dalle indicazioni dei locali e dei servizi.

Rispetto dei tempi

Descrizione Requisiti	Standard
Tempo di rilascio referti	Il tempo medio per il rilascio della refertazione varia a seconda si tratti di: analisi cliniche e genetiche: 4 giorni diagnostica radiologica entro 1 ora dall'esecuzione

La sicurezza come impegno costante

Descrizione Requisiti	Standard
Rappresentante per la sicurezza (D.Lgs. 81/2008)	E' garantita la reperibilità costante del rappresentante della sicurezza: nell'arco delle ventiquattrore è sempre presente una persona addestrata al controllo ed alla prevenzione della sicurezza.
Strumentazione antincendio	La strumentazione antincendio assicura il pieno controllo dell'intero edificio. A questo scopo sono stati predisposti:

Radiologia Monaco S.r.l.

	<p>Una centralina elettronica dei fumi e segnalazione.</p> <p>La presenza di estintori, segnali di divieto e di avvertimento, e delle planimetrie dell'edificio (con la segnalazione dei percorsi da effettuare) nelle zone di maggiore passaggio.</p> <p>La presenza di appositi cartelli che indicano le norme da seguire in caso d'incendio.</p> <p>In portineria è affissa la planimetria della Clinica e dei singoli piani per facilitare l'azione dei Vigili del Fuoco in caso d'incendio.</p> <p>E' stato inoltre tracciato il percorso da seguire per attivare la moto pompa dei Vigili del Fuoco.</p>
Numeri utili in caso di emergenza	<p>In accettazione sono disponibili:</p> <p>La tabella dei numeri telefonici di pronto intervento;</p> <p>Un organigramma contenente i responsabili per ogni emergenza ed i relativi numeri di telefono;</p> <p>Il quadro sinottico dei tecnici e delle ditte operanti con i relativi numeri di telefono.</p>
Attività di monitoraggio e controllo	<p>Tutte le attrezzature, gli impianti e i macchinari sono continuamente sottoposti a controlli ed a manutenzione. Ove si renda necessario, si procederà alla sostituzione o all'ammodernamento della impiantistica, contattando personale interno ed esterno specializzato.</p>
Igiene e sicurezza alimenti	<p>L'azienda applica la vigente normativa di igiene e sicurezza alimentare (HACCP) ai sensi del D.Lgs n.193/2007 e del regolamento CE 852/2004 e successive modificazioni.</p>

La salvaguardia della privacy

Descrizione Requisiti	Standard
Rispetto della privacy	<p>L'ordinamento legislativo dello Stato garantisce la tutela delle persone riguardo al trattamento dei dati personali (regolamento (UE) n. 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali).</p> <p>Radiologia Monaco opera nel rispetto per la salvaguardia dei suoi utenti.</p>

Meccanismi di tutela e di verifica

Descrizione Requisiti	Standard
------------------------------	-----------------

Monitoraggio dei reclami	In accettazione sono utilizzabili i “Moduli Suggerimenti e Reclami”, questi sono raccolti nella cassetta predisposta. Eventuali reclami verbali possono essere manifestati presso l’Ufficio Qualità, che provvederà a risolvere il disservizio.
Gestione reclami	Quotidianamente sono esaminati i reclami ed intraprese le eventuali azioni correttive.
Elaborazione reclami	Periodicamente sono elaborati i reclami con tecnica statistica.
Distribuzione questionari	Ai fruitori è consegnato il “Questionario di Soddisfazione”.
Elaborazione questionari	Semestralmente i dati dei questionari raccolti sono analizzati.
Rispetto degli impegni	La Direzione e l’Ufficio Qualità verificano periodicamente la rispondenza degli standard di qualità dichiarati.

Sistema Qualità

Descrizione Requisiti	Standard
Certificazione di Qualità	Radiologia Monaco ha un Sistema Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001.
Gruppo qualità	Nella Struttura esiste un gruppo di lavoro che monitora l’evoluzione della Certificazione.

Ulteriori impegni per il futuro

Descrizione Requisiti	Standard
Formazione del personale	La Struttura sviluppa e mantiene corsi di formazione continua per il personale, inoltre conserva il materiale dei corsi già effettuati.

Richiesta della cartella clinica

Il tempo medio per il rilascio della refertazione varia a seconda si tratti di:

analisi cliniche: 7 giorni

diagnostica radiologica entro diagnostica radiologica entro 1 ora dall’esecuzione.

Reclami

L’utente può trasmettere eventuali reclami tramite un apposito modello “Segnalazione Suggerimenti Reclami” o, con l’uso di carta semplice. I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o possono essere imbucati nella cassetta dei reclami ubicata nella hall della struttura o consegnati all’ufficio qualità. utente ha la possibilità di verificare il percorso del reclamo. Il tempo di risposta, valutata la complessità del reclamo, è di massimo 7 giorni.

Richiesta di informazioni relative agli Obiettivi ed agli indicatori per la Qualità.

Radiologia Monaco S.r.l.

Tutte le informazioni inerenti la programmazione e la rendicontazione annuale degli indicatori qualitativi sono reperibili presso l'Ufficio Qualità. Il tempo di attesa è di 7 giorni dalla richiesta.

Data 15/10/2022

Il Direttore Sanitario
Dott. Pietro Borsani