



# CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA DALL'AMMINISTRATORE UNICO IN DATA 28/09/2023

**TAC – RISONANZA MAGNETICA – ECOGRAFIA – SENOLOGIA –  
ECOCOLORDOPPLER – RADIOLOGIA TRADIZIONALE –  
RADIOLOGIA ODONTOIATRICA**

VIA DELLA REPUBBLICA, 1 – 25055 PISOGNE (BS)

TEL. 0364/880036

SITO WEB: [www.vmedical.it](http://www.vmedical.it)

E-MAIL: [amministratore@vmedical.it](mailto:amministratore@vmedical.it)- [info@vmedical.it](mailto:info@vmedical.it)- [prenotazioni@vmedical.it](mailto:prenotazioni@vmedical.it)

## **INDICE**

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
2. INFORMAZIONI GENERALI
3. STRUTTURA E SERVIZI
4. ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE
5. CONSEGNA REFERTI
6. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI
7. PRINCIPI FONDAMENTALI
8. STANDARD DI QUALITÀ
9. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

## **1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

VMedical Srl nasce il 24/08/2016 ed è una Struttura accreditata, con sede in Via della Repubblica, n.1 a Pisogne (BS).

All'interno del Centro si erogano prestazioni di diagnostica per immagini.

Il nostro impegno primario è quello di fornire un supporto territoriale e rispondere al diritto alla salute dei cittadini.

La Carta dei Servizi fornisce uno strumento per assicurare ai nostri Utenti, la trasparenza e la conoscenza della nostra Struttura sanitaria, dei servizi messi a disposizione per il territorio e degli obiettivi che l'organizzazione si impegna a raggiungere. Essa ha lo scopo di garantire la verifica, l'affidabilità ed il controllo della qualità delle prestazioni offerte ed erogate, nonché un'assistenza attenta e cortese alle necessità dell'Utente in tutte le fasi del rapporto. La Carta dei Servizi infatti, regola il rapporto tra la nostra Struttura e l'Utenza, attribuendo la possibilità di effettuare momenti di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità, così che il Paziente si senta tutelato nelle proprie esigenze sul tema della salute.

Tale soddisfazione viene conseguita attraverso:

- Il rispetto di principi etici nelle varie attività;
- Garantire competenze nelle varie specializzazioni e garantire professionalità in ciascuna;
- L'impiego di apparecchiature tecnologicamente avanzate per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche;
- Periodiche rilevazioni della soddisfazione degli Utenti e Dipendenti.

Tutto il personale di VMedical Srl, in ogni area partecipa alla qualità del servizio, allo scopo di garantire l'affidabilità delle prestazioni fornite ed un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Paziente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

In funzione di questo, la Direzione dell'Azienda definisce periodicamente gli interventi migliorativi necessari per mantenere sempre elevata la soddisfazione dell'Utente e la qualità del servizio offerto.

Lo scopo del nostro Centro è quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle varie metodiche d'indagine, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei Medici che collaborano con noi.

Per effettuare al meglio tutto ciò, VMedical Srl è dotata di attrezzatura di ultima generazione.

Il vantaggio di VMedical, si riscopre nella qualità e nella celerità delle prestazioni.

Il Centro eroga prestazioni di diagnostica per immagini, nello specifico:

- Radiologia generale;
- Radiologia Odontoiatrica;
- Mammografia;
- Ecografia;
- T.A.C.;
- Risonanza magnetica.

Obiettivo primario del Centro, come già anticipato, è il continuo miglioramento dei servizi all'Utenza, con il massimo contenimento possibile dei tempi di attesa e la massima qualità dei servizi erogati in ogni fase del processo (prenotazione, accettazione, esecuzione, refertazione, consegna e archiviazione dei dati).

Parte integrante della mission è quella di operare al fine di fornire prestazioni mediche di qualità a tutti i cittadini che ne facciano richiesta, nel rispetto della dignità della persona e garantendo uguaglianza ed imparzialità di trattamento, con i mezzi adeguati e che tengano conto della sicurezza di Operatori e degli Utenti.

Il Centro esercita la propria mission, ispirandosi ai principi di tutela della vita, promozione della salute, migliore assistenza al Paziente e "miglior comfort".

Per la messa in pratica di questi principi ispiratori, VMedical Srl ha definito alcuni obiettivi di carattere generale, che si impegna a raggiungere:

- Sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'attenzione al Paziente ed alla sua soddisfazione, alla sicurezza del Personale e dell'ambiente di lavoro, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli Operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- Fornire sicurezza nell'esercizio della medicina, nell'esecuzione delle procedure e nella vigilanza sui Pazienti;
- Assicurare le migliori prestazioni diagnostiche, in termini di appropriatezza, accuratezza e precisione delle risposte, tempestività, sistematicità e continuità, richieste dallo stato del Paziente;
- Offrire ai Medici la disponibilità delle risorse umane e tecnologiche necessarie;
- Garantire ai Pazienti uguaglianza, imparzialità, continuità dell'assistenza, diritto di scelta e partecipazione.

## **2. INFORMAZIONI GENERALI**

La sede legale ed operativa di VMedical Srl è ubicata in Via della Repubblica, 1 – 25055 – Pisogne (BS), in prossimità del centro commerciale Italmark.

Tel. 0364/880036

Indirizzo e-mail: [amministrazione@vmedical.it](mailto:amministrazione@vmedical.it)- [info@vmedical.it](mailto:info@vmedical.it)-  
[prenotazioni@vmedical.it](mailto:prenotazioni@vmedical.it)

Sito web: [www.vmedical.it](http://www.vmedical.it)

È facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, che mezzi pubblici (fermata treno e bus a meno di 100 mt). Per chi giunge con la propria auto, dispone di un ampio parcheggio ad accesso libero, con posti riservati per gli Utenti disabili.



Per ogni tipo di informazione i Pazienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto al Cup oppure telefonando al numero 0364/880036.

Gli orari di apertura del Centro, durante il quale vengono erogati i servizi sono i seguenti:

- Da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:00;
- Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30.

### **3. STRUTTURA E SERVIZI**

VMedical occupa uno stabile, che occupa una superficie complessiva di 395 mq, per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli Utenti i seguenti locali:

- n° 1 locale per l'attesa;
- n° 1 locale per l'anamnesi del paziente;
- n° 1 locale per la T.A.C.;
- n° 1 locale per la Risonanza Magnetica;
- n° 1 locale per la Mammografia;
- n° 1 locale per la Radiologia Tradizionale;
- n° 1 locale per la Radiologia odontoiatrica 2D e 3D;
- n° 4 locali igienici a disposizione del Pubblico, di cui 2 per disabili e 3 a disposizione esclusiva degli Operatori.

### **4. ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE**

Gli Utenti/ Pazienti per qualsiasi informazione possono rivolgersi al personale del Cup, tramite telefono oppure direttamente presso lo sportello informazioni e prenotazioni. Tutti gli esami di diagnostica per immagine richiedono la prenotazione, che, come per le informazioni, può essere fatta sia direttamente in loco, che telefonicamente negli orari di apertura.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al Paziente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, il giorno e l'ora di svolgimento della stessa, il Medico esecutore e le eventuali prescrizioni e preparazioni a cui attenersi per l'esame.

Le prestazioni erogate, una volta fatturate, possono essere saldate in diverse modalità: in contanti, bancomat, assegno e carta di credito. Ai fini del rimborso per

“la trasmissione dati delle spese sanitarie al sistema tessera sanitaria”, è obbligatorio un pagamento tracciabile.

In caso di erogazione della prestazione con il SSN, è indispensabile che il Paziente sia in possesso della necessaria prescrizione redatta dal Medico di base o dal Medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA). Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:

- Tessera sanitaria e codice fiscale;
- Eventuale attestato di esenzione;
- Eventuale documentazione sanitaria precedente (da fornire all'atto dell'esame).

Il pagamento del ticket, se dovuto, verrà effettuato prima dell'esame al momento dell'accettazione.

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, compagnie assicurative, ecc... Le modalità di accesso e pagamento sono quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno illustrate ai Pazienti dal personale addetto all'accettazione.

Per le prestazioni private è preferibile esibire la richiesta del Medico (obbligatoria per esami eseguiti con radiazioni ionizzanti), che verrà riconsegnata al Paziente, unitamente alla relativa fattura.

L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'orario di prenotazione e non dall'orario di ingresso.

## **5. CONSEGNA REFERTI**

Il referto, per quanto possibile, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, viene consegnato quando possibile, subito dopo l'esame.

Per gli esami ecografici la consegna è immediata, mentre per tutte le altre indagini strumentali, i Medici daranno la risposta entro tre giorni.

All'atto dell'accettazione verrà chiesto al Paziente un indirizzo e-mail, necessario per l'invio del questionario di gradimento del Centro, utile alla Direzione nell'ottica di un miglioramento continuo.

Unitamente ad esso, verrà consegnata al Paziente l'indicazione scritta con il giorno e l'ora per il ritiro del referto ed eventuale modulo per la delega.

Il referto, in busta chiusa, verrà consegnato dal Personale addetto, al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto per legge.

Lo sportello per il ritiro referti è aperto al Pubblico con il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 18:00 con orario continuato;
- sabato dalle 8:30 alle 12:30.

## **6. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI**

Nella sede di VMedical, vengono erogate le seguenti prestazioni:

### **ECOGRAFIA**

- Addominale;
- Transrettale;
- Ghiandole salivari;
- Muscolotendinea/ osteoarticolare;
- Linfonodi del collo;
- Cute e sottocute,
- Ecocolordoppler TSA, degli arti superiori ed inferiori, grossi vasi addominali, penieno dinamico, testicolare venoso e arterioso.

### **SENOLOGIA**

- Visita senologica;
- Mammografia;
- Ecografia mammaria.

### **RADIOLOGIA TRADIZIONALE**

- Cranio;
- Torace;
- Addome;
- Colonna e bacino;
- Articolazioni.



## **RISONANZA MAGNETICA**

- Rachide;
- Encefalo e tronco encefalo + angio- circolo cerebrale;
- Addominale;
- Osteoarticolare.

## **TAC**

- Rachide;
- Encefalo e tronco encefalo;
- Torace;
- Addominale;
- Osteoarticolare.

## **RADIOLOGIA ODONTOIATRICA 2D E 3D**

- Ortopantomografia delle arcate dentarie;
- Teleradiografia;
- Tomografia computerizzata Conebeam.

## **7. PRINCIPI FONDAMENTALI**

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

### **DIRITTO DI SCELTA**

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente tra i soggetti erogatori al di fuori da ogni costrizione morale e materiale e di fruire delle prestazioni offerte da VMedical Srl, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

### **CONTINUITÀ**

VMedical Srl assicura lo svolgimento regolare, continuativo e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore. Nel caso in cui si sia impossibilitati ad erogare in modo continuo una prestazione o un servizio, il Centro si impegna ad adottare idonee misure volte ad alleviare i disagi agli Utenti.

## PARTECIPAZIONE

VMedical Srl garantisce al Paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta, chiara e completa nonché la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e sull'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- È garantito l'accesso alla delibera relativa all'autorizzazione e all'accreditamento (posti in bacheca);
- Garantisce il rispetto dei requisiti stabiliti per legge e delle norme di sicurezza;
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso della Struttura, al Paziente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano;
- Con cadenza periodica, vengono elaborate e analizzate le valutazioni degli Utenti, risultanti dalla compilazione dei questionari di gradimento;
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente.

## EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

VMedical Srl eroga prestazioni e servizi seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione.

Inoltre il Centro adotta per i Pazienti disabili tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri Utenti.

Nell'applicazione delle regole operative, tutti gli Operatori si devono ispirare, nel rapporto con gli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## RISERVATEZZA

I servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato di salute ed ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il Personale sanitario ed il Personale amministrativo

impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

VMedical Srl opera in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato; ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile rispetto alle esigenze dell'Utente ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. Per garantire e mantenere un alto grado di efficienza ed efficacia del servizio erogato, la Struttura tiene costantemente sotto controllo i propri processi. Ecco che si ritiene fondamentale la rilevazione e l'elaborazione delle opinioni degli Utenti, acquisite sia attraverso questionari di gradimento sia attraverso la raccolta e valutazione di tutti i reclami.

## 8. STANDARD DI QUALITA'

### ACCOGLIENZA

Il Personale del Centro è in grado di dare tutte le necessarie informazioni sui servizi disponibili e sul funzionamento della Struttura.

Dipendenti/ collaboratori, che entrano in contatto con il Paziente sono identificati attraverso un cartellino di riconoscimento, mentre nel caso in cui il contatto avvenga per via telefonica, il Personale è tenuto a farsi riconoscere dando il proprio nome.

L'attesa avviene in ambienti idonei dotati di un numero sufficiente di posti a sedere.

### PRENOTAZIONI

Poiché la prenotazione è fase e strumento fondamentale per garantire un corretto e tempestivo accesso alla prestazione, il Personale addetto è preparato a fornire informazioni complete sulle operazioni da svolgere, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Paziente. Qualora le prenotazioni vengano effettuate di persona allo sportello, il Personale addetto, consegna un promemoria con l'indicazione del giorno, ora ed eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata.

## PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del Personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Il nostro Centro infatti è dotato di sale con annessi spogliatoi per visita di MAMMOGRAFIA, RX, TAC e RMN. È fatto assoluto divieto agli Utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal Personale.

## RITIRO DEI REFERTI

I referti vengono consegnati entro i termini comunicati al Paziente al momento dell'accettazione, nel rispetto della legge sulla Privacy (Regolamento UE 679/2016 – Tutela della Privacy e sicurezza dati).

In caso di ritardi dovuti a cause indipendenti dall'organizzazione, il Paziente verrà avvisato tempestivamente.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

L'Utente può ricorrere ad un reclamo quando reputa di aver subito un disservizio che neghi o limiti la fruibilità delle prestazioni o quando ravvisa un comportamento in violazione delle leggi e dei regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e che ne abbia negato la fruibilità stessa. In particolare si fa riferimento a violazioni:

- Della Carta dei Servizi;
- Dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19.05.1995 relativi alle regole per la stesura della Carta dei Servizi dei servizi pubblici sanitari;
- Dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che tratta anche dell'erogazione dei servizi pubblici;
- Del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e sull'accreditamento;
- Dei principi etici e deontologici delle professioni sanitarie dei Professionisti iscritti agli Albi.

Il reclamo può essere inoltrato, entro il termine perentorio di 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia subito l'atto lesivo nei suoi confronti, utilizzando le seguenti modalità:

- Verbalmente (di persona o telefonicamente) al Personale di segreteria addetto, che si farà carico di registrare la segnalazione e inoltrarla al Responsabile interno;
- Compilando il modulo reclamo "Scheda Reclamo";
- Scrivendo una e-mail.

La Direzione si riserva di prendere in esame anche i reclami presentati oltre il termine di 15 giorni, qualora il ritardo sia giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

Il Personale preposto, si impegna a dare risposta scritta ai reclami entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione problematica evidenziata.

Per tutto l'orario di apertura è presente almeno una persona che provvede a rimuovere, ove possibile, le disfunzioni segnalate o a fare in modo che i reclami ricevano sollecite risposte dai responsabili.

Si ritiene indispensabile per VMedical Srl, per il mantenimento degli standard di qualità e degli impegni assunti, compiere a cadenza semestrale la rilevazione della soddisfazione dei Clienti attraverso la somministrazione e valutazione del "Questionario di Gradimento", da cui possono emergere segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio erogato e renderlo di qualità sempre più elevata.

Questo sarà estremamente utile per aiutare la Direzione a tenere sotto controllo le prestazioni realizzate e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'utenza e dei risultati realmente conseguiti e predisporre i dovuti interventi correttivi, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.

## IGIENE

Al fine di prevenire danni agli Utenti ed agli Operatori, ogni qualvolta sia necessario, i locali e le attrezzature verranno puliti e/o disinfettati. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere".

I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia e dotati di tutti gli accessori necessari.

## SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla D.Lgs 81/2008. Tutto il Personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti.

Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga. In ogni locale di attesa è presente un cartello informativo sul quale sono riportate le istruzioni essenziali del piano di evacuazione.

Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento.

Inoltre, la Direzione ha effettuato una mappatura dei potenziali rischi clinici in cui possono incorrere i Pazienti durante l'erogazione del servizio, con una valutazione delle misure da adottare per azzerare o ridurre al minimo l'eventualità del loro verificarsi.

## **9.MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Con ciò che è dichiarato all'interno della Carta dei Servizi, VMedical Srl assume degli impegni precisi nei confronti dei propri Pazienti. Essa regola il rapporto tra la Struttura e gli Utenti, attribuendo la possibilità di effettuare momenti di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità, attraverso strumenti predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento, così che il Paziente si senta tutelato nelle proprie esigenze e sulla sua salute.

Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o campionarie. Queste verifiche interne vengono predisposte anche allo scopo di giungere ad una piena tutela della nostra Clientela e ad una completa soddisfazione in merito alla prestazione ricevuta.

## INFORMAZIONI AL PUBBLICO

La Carta dei Servizi è consultabile da tutti i Pazienti nella nostra sala di attesa posta in bacheca.

È stato realizzato un volantino informativo, da distribuire a tutta la nostra Clientela, in cui sono elencate le prestazioni erogate.

È inoltre operativo lo sportello informazioni, presso il quale il Paziente può rivolgersi durante l'orario di apertura al pubblico.

È stato anche realizzato il sito internet ([www.vmedical.it](http://www.vmedical.it)), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni.

## RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella Struttura di Medici competenti, sia sul piano professionale che su quello umano e di un Responsabile delle relazioni con il Pubblico, consente al Paziente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti e/o proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta, non solo appropriata, ma anche risolutiva in quanto proveniente da un soggetto autorizzato a prendere qualsiasi iniziativa in merito.

## MONITORAGGIO DEI SERVIZI

I migliori strumenti per monitorare il mantenimento degli standard qualitativi garantiti, sono il questionario rivolto al Pubblico con la richiesta anche di giudizi soggettivi e l'elaborazione di segnalazioni di vario genere provenienti dalla Clientela.

Attraverso sistemi di rilevamento interno, la nostra Struttura è in grado di tenere sotto controllo tutti i parametri delle prestazioni, al fine di poter intervenire nel caso in cui gli standard dichiarati non venissero rispettati.

Inoltre, riteniamo che la redazione delle procedure per il mantenimento dell'Accreditamento Regionale saranno un'importante fonte di monitoraggio dell'adempimento e del miglioramento degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La società garantisce la tutela della privacy nel rispetto del Regolamento UE 679/2016. Il Personale è stato formato al rispetto dei dettami dello stesso. Tutti i dati personali dei Pazienti sono trattati nel pieno rispetto della legge. Per la gestione dei dati personali si intende "qualunque operazione o complesso di operazioni, svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati".

A tal proposito i referti sono consegnati in busta chiusa sigillata con apposita etichetta a garanzia e tutela della privacy del Paziente. Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili dei Pazienti sono protetti da password personali d'accesso. Le informazioni cartacee sono conservate e archiviate in locali chiusi a chiave, garantendo la riservatezza dei dati. A garanzia e conferma di ciò all'Utente durante l'accettazione, viene consegnata una nota informativa per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili rilasciata dallo stesso.

Il Centro mediante la seguente Carta dei Servizi intende fornire informazioni utili sui servizi erogati al proprio interno.

Il documento definisce i seguenti aspetti:

- Informazione, tutela e partecipazione degli Utenti;
- Accesso alla Struttura;
- Tipologia e modalità di erogazione delle prestazioni;
- Rapporti con l'Utenza;
- Operatori responsabili delle prestazioni;
- Orari.

Il Paziente che usufruisce dei servizi ha il diritto di:

- Essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- Ottenere informazioni adeguate, tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- Ottenere riservatezza;
- Proporre osservazioni e reclami per conseguire una risposta.

Altresì si richiede di:

- Mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli Operatori sanitari;
- Comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del Personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto;
- Informare con tempestività gli Operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi del Centro considerandoli patrimonio di tutti;
- Rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizio;
- Rispettare le indicazioni di preparazione agli esami.



### TEMPI DI ACCESSO

I tempi di attesa per usufruire degli esami variano a seconda del tipo di prestazione da eseguire, il Personale addetto alle prenotazioni, in base alle liste di attese esistenti al momento della richiesta, fornisce al Paziente, precise informazioni sulla disponibilità del Centro per l'erogazione della prestazione. In caso di eventuale possibilità di anticipare la prestazione, per rinuncia di altri Pazienti, sarà cura della segreteria provvedere ad informare gli assistiti in lista di attesa.

### DISDETTA PRENOTAZIONI

Per consentire liste di attesa più brevi, viene chiesto al Paziente impossibilitato a presentarsi nel giorno concordato di avvertire tempestivamente la segreteria del Centro, concordando, eventualmente, un'altra data.

### MODALITÀ EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Centro ha ottenuto un contratto di scopo con Regione Lombardia, garantirà quindi prestazioni in regime convenzionato con il SSN per l'abbattimento delle liste di attesa a partire dalla fine del mese di Settembre 2023.

Ad oggi le prestazioni sono ancora solo private.

### SICUREZZA

La formazione del Personale e la regolare manutenzione degli impianti garantiscono lo svolgimento sicuro di tutte le attività lavorative, nel rispetto della legge in vigore in tema di sicurezza sul lavoro (D.Lgs 81/2008). Sono previsti addestramenti ricorrenti sulle pratiche specifiche legate alla gestione dell'emergenza.

Il Centro adotta inoltre tutte le misure richieste e necessarie per lo smaltimento rifiuti.