TECNOMED
VERONA

LA CARTA DEI SERVIZI

TECNOMED VERONA SEDE DI VIA SEGHE SAN TOMASO, 17 37129 VERONA – TEL. 045/8002248 FAX 045/8069203

ECOGRAFIA | SENOLOGIA | ECOCOLORDOPPLER | ECOCARDIOGRAFIA
RISONANZA MAGNETICA | TC | TC DENTALE | RADIOLOGIA | DENSITOMETRIA OSSEA

PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGA (ECG – TEST DA SFORZO – HOLTER), CHIRURGIA GENERALE, CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, DERMATOLOGIA, DIETOLOGIA, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, MEDICINA INTERNA, NEUROLOGIA, ORTOPEDIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

PUNTO PRELIEVI SSML

TECNOMED VERONA SEDE DI VIALE DEL COMMERCIO, 14 37135 VERONA – TEL. 045/8002248 FAX 045/8069203

ECOGRAFIA |ECOCOLORDOPPLER |ECOCARDIOGRAFIA
RISONANZA MAGNETICA AD ALTO CAMPO | TC | TC DENTALE | RADIOLOGIA
PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI DI CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA, CHIRURGIA PLASTICA, DERMATOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA

VISITE SPECIALISTICHE DI ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA, CARDIOLOGIA (ECOCARDIOGRAFIA – ECG – TEST DA SFORZO - ECOSTRESS – HOLTER), CHIRURGIA GENERALE, CHIRURGIA PLASTICA, CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA, DERMATOLOGIA (MAPPATURA DEI NEI), DIETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, MEDICINA ESTETICA, MEDICINA INTERNA, NEUROCHIRURGIA, NEUROLOGIA (ELETTROMIOGRAFIA), ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, PNEUMOLOGIA, REUMATOLOGIA, URGENZA RADIOLOGICA DI NATURA ORTOPEDICA, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

PUNTO PRELIEVI SSML

SOMMARIO

SOMMARIO 2

PREMESSA 3

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA 3

INFORMAZIONI GENERALI 6

LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI 8

1. **STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI** 8
2. **INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI** 9
3. **MODALITÀ DI ACCESSO** 9
4. **CONSEGNA REFERTI** 10
5. **ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI** 11

PRINCIPI FONDAMENTALI 17

Eguaglianza ed Imparzialità 17

Continuità 17

Erogazione delle prestazioni 18

Partecipazione 18

Efficienza ed efficacia 19

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI 20

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI 20

PRENOTAZIONI E STANDARD GARANTITI 20

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI 21

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI 21

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI 22

IGIENE 23

SICUREZZA 23

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA 25

INFORMAZIONI AL PUBBLICO 25

RELAZIONI CON IL PUBBLICO 25

MONITORAGGIO DEI SERVIZI 26

TUTELA DELLA PRIVACY 26

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI 27

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per assicurare ai nostri Utenti/Clienti la trasparenza e la conoscenza delle nostre strutture sanitarie, dei servizi messi a disposizione del territorio e degli obiettivi che l'organizzazione si impegna a raggiungere. Inoltre, essa costituisce uno dei canali più importanti per la verifica, il controllo ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate, grazie anche alla partecipazione degli Utenti stessi e delle associazioni di tutela dei cittadini, cui è stato sottoposto il presente documento.
La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il Cliente e la nostra struttura con l'obiettivo principale di tutelare le sue esigenze e la sua salute; in questo modo Tecnomed Verona offre la possibilità di effettuare, attraverso la lettura della stessa, un momento di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.
Il personale di Tecnomed Verona, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Tecnomed Verona è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per la diagnostica per immagini e per la cardiologia.
Essa è articolata in due sedi:

- Via Seghe San Tomaso n° 17 (Verona), che eroga:
  - Prestazioni di **diagnostica per immagini** (ecografia – ecografia cardiaca – ecocolordoppler – mammografia – densitometria ossea – risonanza magnetica total body (con macchinario aperto) e osteoarticolare – TC multistrato – radiologia dentale con TC cone-beam – radiologia convenzionale).
  - Visite specialistiche con esami strumentali nell'ambito del servizio di **cardiologia** (ECG – holter cardiaco, monitoraggio pressorio, test da sforzo), **endocrinologia** (ecografia), **ostetricia e ginecologia** (ecografia).
  - Visite specialistiche di **chirurgia** (generale, vascolare e angiologica), **dietologia**, **gastroenterologia** (test intolleranza lattosio e glucosio), **medicina interna, neurologia**, **otorinolaringoiatria**, **ortopedia** e **urologia**.
  - **Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione**: ambulatorio dedicato alle visite fisiatriche, alle terapie fisiche manuali e alle terapie strumentali (tecarterapia, laser).
  - **Piccoli interventi chirurgici in anestesia locale**.
  - **Medicina dello sport** per la certificazione della pratica sportiva agonistica e non agonistica.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

Presso questo centro è attivo il punto prelievi, in collaborazione con il laboratorio di analisi S.S.M. Leoniceni e, pertanto, siamo in grado di offrire esami di laboratorio in solo regime libero professionale.

- Viale del Commercio n° 14 (Verona) che eroga:
  - Prestazioni di **diagnostica per immagini** (ecografia – ecocolordoppler – risonanza magnetica total body ad alto campo anche con e senza mezzo di contrasto – TC multistrato anche con e senza mezzo di contrasto – TC cone-bean osteoarticolare – radiologia dentale con TC cone-beam – radiologia convenzionale).
  - Visite specialistiche con esami strumentali nell'ambito del servizio di **cardiologia** (ECG, ecostress, holter cardiaco, monitoraggio pressorio, test da sforzo), **neurologia** (elettromiografia), **endocrinologia** (ecografia), **dermatologia** (mappatura dei nei).
  - Visite specialistiche di **allergologia** (prick test e patch test), **chirurgia** (generale, vascolare e angiologica, vulnologica), **chirurgia plastica**, **dietologia**, **gastroenterologia**, **ginecologia e ostetricia**, **fisiatria**, **medicina estetica**, **medicina interna**, **neurochirurgia**, **otorinolaringoiatria**, **ortopedia**, **pneumologia, reumatologia** e **urologia**.
  - **Ambulatorio chirurgico** per piccoli interventi in anestesia locale (p. es.: asportazione nevi).
  - **Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione**: ambulatorio dedicato alle visite fisiatriche, alle terapie fisiche manuali.
  - **Medicina dello sport** per la certificazione della pratica sportiva agonistica e non agonistica.
  - **Servizio di urgenza radiologica di natura ortopedica**: per chi subisce un trauma di piccola o modesta entità all'apparato muscolo-scheletrico durante l'attività ludico-sportiva. Il paziente può accedere direttamente e senza prescrizione per effettuare gli accertamenti più idonei per risolvere il quesito diagnostico.

Presso questo centro è attivo il punto prelievi, in collaborazione con il laboratorio di analisi S.S.M. Leoniceni e, pertanto, saremo in grado di offrire esami di laboratorio, in solo regime libero professionale, anche sul territorio del Distretto 2.

Con la sede di Viale del Commercio, dotata di apparecchiature radiologiche di ultimissima generazione e altamente performanti, di una risonanza magnetica ad alto campo 1,5T, di una risonanza magnetica ad alto campo 3T e di una tac a 128 strati, Tecnomed Verona completa ed amplia, su entrambi i distretti di Verona, la sua offerta. Accanto all'attività di diagnostica di tipo ortopedico/fisiatrico, che negli anni ha contraddistinto la sede di Piazza Isolo, le risonanze magnetiche ad alto campo e le tac, installate nella sede di Zai, permettono di eseguire, rispettivamente, indagini in ambito oncologico, neurologico, indagini per la valutazione funzionale celebrale e check-up dell'intero corpo (protocollo wholebody), studi delle patologie otorinolaringoiatriche-maxillofacciali e delle piccole articolazioni e, attraverso la nuova tac, stadiazioni oncologiche ed esami dettagliati con risparmio di dosi somministrate al Paziente.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

L'impegno primario di Tecnomed Centri Diagnostici è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in stretta collaborazione con i medici curanti e con le strutture pubbliche e private presenti sul territorio, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo.
Scopo preciso 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 operano nelle nostre sedi.
Al fine di ottenere un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, tutte le apparecchiature in uso vengono aggiornate costantemente nei software o, ove possibile, sostituite con apparecchiature più all'avanguardia e più performanti.

Relativamente al servizio ambulatoriale, abbiamo ampliato, nel corso degli anni, la nostra offerta inserendo sempre nuove specialità sulla base della richiesta dei nostri Utenti e delle esigenze manifestate dalla nostra ULSS di riferimento.
Alla celerità e qualità delle prestazioni erogate, si aggiunge, per tutte le prestazioni di diagnostica per immagini e di cardiologia, il vantaggio della convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che garantisce l'accessibilità a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di regolare tessera sanitaria; inoltre, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.
Non da ultimo, ricordiamo che le nostre strutture sono in stretto contatto con Tecnomed Trento, facente parte del nostro gruppo, dove è possibile eseguire, sempre in convenzione ssn, esami di risonanza magnetica con e senza mezzo di contrasto in apparecchiatura aperta.
Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante di personale medico e sanitario, nonché del personale di segreteria. Tutte le persone che operano nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli, ~~e~~ delle esperienze lavorative pregresse e delle attitudini che dimostrano in fase di colloquio. Questo permette di valutare le competenze specifiche possedute ed apprezzare l'orientamento alla nostra "filosofia del lavoro".
Per il personale neoassunto viene predisposto un adeguato periodo di affiancamento con il personale interno esperto e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche.
Gli operatori sanitari, tutti iscritti agli Albi Professionali di riferimento, sono associati alle principali società scientifiche nazionali del settore, mentre Tecnomed è iscritta alle maggiori associazioni di categoria del settore Sanità (Confindustria Sanità, Anisap e Andiar).
Nello svolgimento delle singole attività, ogni operatore sanitario deve attenersi sia alle linee guida predisposte da autorevoli società scientifiche e recepite dalla Direzione Sanitaria, sia a quelle elaborate da un'equipe medica interna relative ai singoli servizi.

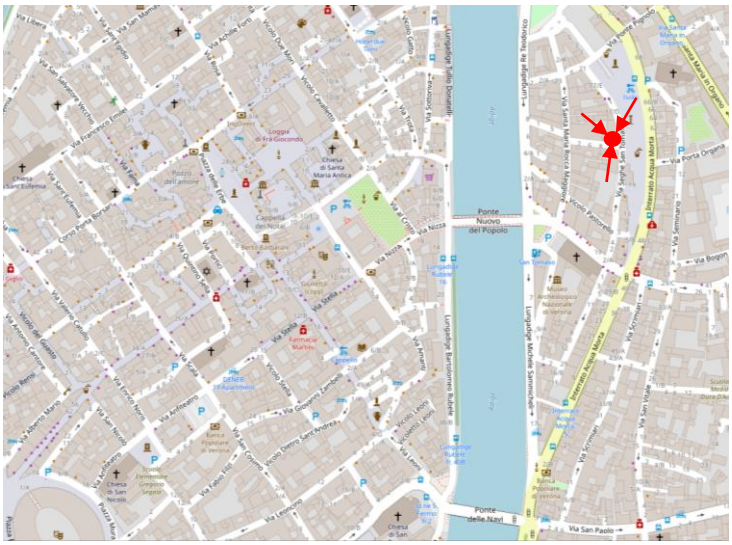
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

INFORMAZIONI GENERALI

Tecnomed Verona è costituita da due sedi, site nei due distretti cittadini (nelle cartine seguenti è evidenziata la localizzazione di ciascuna struttura).

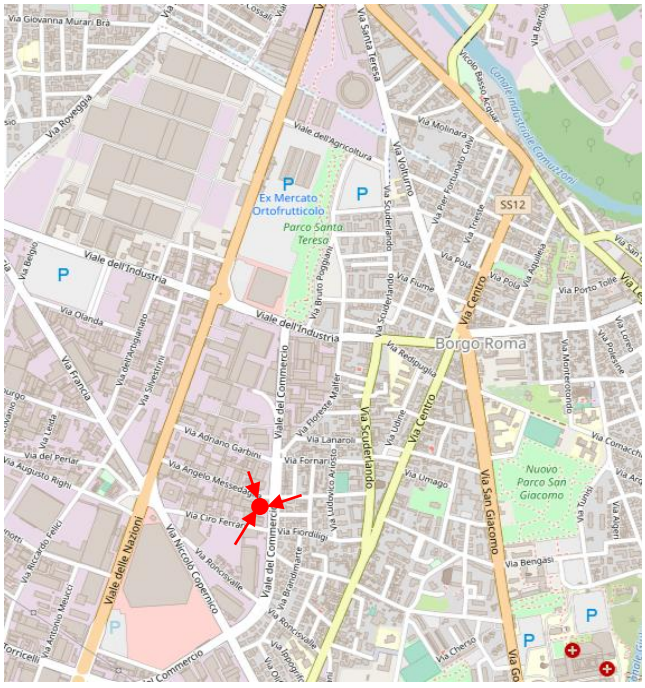
1. **Sede di Via Seghe San Tomaso n. 17** (di fronte a Piazza Isolo).
   Tel. 045/8002248 – Fax 045/8069203

   La sede di Via Seghe San Tomaso è facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 31, n° 32, n° 33 e n° 73. Dispone, per chi giunge con la propria auto, di un prospiciente parcheggio interrato a pagamento; inoltre, tutta la zona circostante è dotata di posti auto a pagamento a mezzo parchimetri. Per gli Utenti disabili, il parcheggio comunale sotterraneo dispone di posti gratuiti.



2. **Sede di Viale del Commercio n. 14 angolo Via Messedaglia**
   Tel. 045/8002248 – Fax 045/8069203

   La sede di Viale del Commercio 14, ubicata nella zona Sud di Verona (ZAI) poco distante dal Centro Commerciale ADIGEO e dal casello autostradale di Verona Sud, è facilmente raggiungibile sia dalla provincia che dalla città ed ha ampia possibilità di parcheggio nelle zone limitrofe. Per gli Utenti disabili si dispone di posti a loro riservati nel parcheggio interno.
   La linea urbana che serve la zona è la n° 51, n° 61 e, a breve, sarà servita dalla filovia.



ADIGEO

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, in ciascuna sede, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 045/8002248 (uguale per entrambe le sedi). È inoltre possibile contattarci inviando una e-mail all'indirizzo info@tecnomed-verona.it, utilizzando la chat o compilando il format presente nell'area contattaci del nostro sito www.tecnomedcentridiagnostici.it.

Gli orari di apertura al pubblico, durante i quali vengono erogati tutti i servizi, sono i seguenti:

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato (orario che potrebbe subire delle variazioni)

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-verona.it – segreteria@tecnomed-verona.it
Pec: tecnomedverona@gigapec.it
Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it
Instagram: Tecnomed Centri Diagnostici

Il Direttore Sanitario per entrambe le sedi di Tecnomed Verona è il **DOTT. MATTEO DE IORIO**.

La Direzione Tecnica per le apparecchiature di diagnostica per immagini è affidata al **DOTT. MATTEO DE IORIO**.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI

Il Centro Diagnostico di **Via Seghe San Tomaso n° 17** occupa uno stabile per una superficie complessiva di circa 1.100 mq disposti su due piani collegati da scale e da ascensore (monta carichi) ad uso della clientela. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei Pazienti i seguenti locali:

- n° **10** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di cardiologia, per la medicina dello sport, per le terapie fisiche e per l'attività ambulatoriale).
- n° **1** ambulatorio chirurgico per i piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia.
- n° **1** locale per le prestazioni cardiologiche eseguite da personale infermieristico, adibito anche a punto prelievi.
- n° **1** locale per TC.
- n° **1** locale per radiologia odontoiatrica e per densitometria ossea.
- n° **1** zona RM ad accesso controllato con **2** locali per le risonanze magnetiche.
- n° **1** locale per l'anamnesi del paziente.
- n° **1** locale per mammografia.
- n° **1** locali per radiologia convenzionale.
- n° **4** locali per l'attesa
- n° **8** locali igienici a disposizione del pubblico di cui **2** per disabili.

Il Centro Diagnostico di **Viale del Commercio n° 14** occupa una superficie complessiva di circa 1.000 mq disposti su tre piani collegati da ascensore/montalettighe ad uso della clientela. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli utenti i seguenti locali:

- n° **5** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di chirurgia vascolare, ginecologia e per l'attività ambulatoriale).
- n° **1** ambulatorio per l'elettromiografia, la dermatologia, l'otorinolaringoiatria e per l'attività ambulatoriale.
- n° **1** ambulatorio adibito a refertazione e sterilizzazione.
- n° **1** locale per attività infermieristica, adibito anche a punto prelievi.
- n° **3** ambulatori per la cardiologica e la medicina dello sport.
- n° **1** ambulatorio chirurgico.
- n° **1** zona RM ad accesso controllato con **2** locali per le risonanze magnetiche e spazio dedicato per la preparazione del paziente.
- n° **1** locale per la radiologia convenzionale.
- n° **1** locale per la TC cone-bean e la radiologia dentale.
- n° **1** locale per la TC multistrato.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

- n° **4** locali per l'attesa.
- n° **6** locali igienici a disposizione del pubblico di cui **3** per disabili.

2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

I nostri clienti possono chiedere informazioni rivolgendosi direttamente agli sportelli di accettazione oppure telefonando o inviando una e-mail o compilando il format all'interno della pagina contattaci del sito.

Tutte le prestazioni richiedono la prenotazione, che può essere fatta direttamente in struttura, telefonicamente o online direttamente sul sito cliccando il bottone PRENOTA ONLINE.

Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, entrambe le sedi sono state dotate di linee telefoniche con ricerca automatica.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al Cliente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento della stessa, medico esecutore (se richiesto), eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo a pagamento diretto o prestazione fruibile in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale), modalità ed eventuali tempi di consegna della risposta.

L'orario di apertura al pubblico per tali servizi è il seguente:

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato (orario che potrebbe subire delle variazioni)

3. MODALITÀ DI ACCESSO

All'ingresso di entrambe le sedi, l'Utente troverà un totem da cui ritirare un numero identificativo di chiamata, utile a tutelare la sua privacy sia durante la fase di accettazione, sia successivamente in ambulatorio.

Al momento dell'accettazione sul biglietto ritirato al totem verranno indicati la sala d'attesa in cui il Paziente dovrà attendere il proprio turno e il numero dell'ambulatorio presso cui verrà effettuato l'esame.

Gli appositi monitor, presenti nelle singole sale d'attesa, segnaleranno all'Utente il suo numero identificativo di chiamata abbinato al numero dell'ambulatorio in cui sarà eseguito l'esame.

Per tutte le prestazioni è necessario presentarsi allo sportello accettazione muniti di:

- Documento d'identità (che viene scansionato ed archiviato in caso di accettazione attraverso tavoletta con firma grafometrica).
- Tessera sanitaria e codice fiscale.
- Eventuali esami precedenti.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

- Per le prestazioni erogate in regime di convenzione SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della **prescrizione redatta dal medico di base o da medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA).**
  Il pagamento del ticket, se dovuto, viene effettuato al momento dell'accettazione, all'atto, cioè, della fruizione della prestazione.
- Per le prestazioni private è preferibile esibire la richiesta del medico che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa fattura. Per gli esami radiologici, nel caso in cui il paziente non abbia prescrizione, verrà compilato modulo specifico firmato, per approvazione, dal medico radiologo responsabile dell'esame. Anche per questa tipologia di prestazioni, il pagamento viene effettuato 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 puntualmente illustrate ai clienti dal personale addetto all'accettazione. Per informazioni sugli enti convenzionati è a disposizione la mail convenzioni@tecnomed-verona.it.

Le prestazioni possono essere pagate in contanti, con POS o con carta di credito (NO American Express).
L'ordine di accesso alle prestazioni è determinato dall'orario di prenotazione e non dall'orario di accettazione.

L'orario di apertura al pubblico in cui vengono erogate le prestazioni è, per entrambe le sedi, il seguente:

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato (orario che potrebbe subire delle variazioni)

4. CONSEGNA REFERTI

Quanto più possibile, cerchiamo, per le tipologie di esami che lo consentono, di consegnare il referto subito dopo l'esecuzione della prestazione: per gli esami ecografici e mammografici la consegna è sempre immediata, mentre per tutti gli altri esami i nostri medici cercano di dare la risposta entro 1-2 ore dalla fine dell'esame, per gli esami in libera professione, nella medesima giornata o, al massimo, entro tre giorni, per gli esami in convenzione SSN. Per tutti gli esami, ad eccezione delle radiografie ortopanoramiche, al posto delle tradizionali lastre, viene consegnato un cd contenente le immagini dell'esame effettuato (stampabile direttamente dall'Utente nei totem presenti all'ingresso delle strutture). La stampa delle lastre avviene esclusivamente su specifica richiesta del Paziente e a pagamento.
È stato attivato il servizio di visualizzazione del referto on-line, per il quale, al momento dell'accettazione, viene fornita al Paziente la password per accedere al sistema. Tale password

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

rimarrà la medesima per tutti gli accessi successivi al primo. La visualizzazione e lo scarico dell'esame sono possibili per un periodo non superiore ai 45 giorni dalla data dell'esame.
All'atto dell'accettazione viene, in ogni caso, consegnata al Paziente l'indicazione scritta con il giorno e l'ora per il ritiro del referto che potrà essere stampato, insieme al cd, direttamente dai totem presenti all'ingresso delle strutture senza doversi più recare in accettazione, scansionando semplicemente il codice a barre presente nel modulo di ritiro.
Eccezionalmente nel caso in cui non sia possibile la stampa diretta dal totem, il referto, in busta chiusa, verrà consegnato dal personale presente in accettazione al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge (in questo caso la busta viene sigillata e sul retro in corrispondenza della chiusura, l'operatore dovrà apporre le proprie iniziali).
I referti possono essere ritirati negli orari di apertura al pubblico.
Eccezionalmente, su esplicita richiesta del Paziente, è possibile inviare il referto direttamente al domicilio dell'Utente tramite corriere, con pagamento a carico del destinatario.

5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale d'attesa di ciascuna sede sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede, di tutte le prestazioni erogate; inoltre, negli espositori e sui monitor presenti nelle sale d'attesa vengono date informazioni sui singoli servizi. Le tariffe delle prestazioni possono essere richieste direttamente agli sportelli o telefonicamente. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente sul nostro sito (www.tecnomedcentridiagnostici.it).

Nello specifico, **nella sede di Via Seghe San Tomaso**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate (l'asterisco * a fianco della singola prestazione significa che la medesima può essere erogata esclusivamente in regime libero professionale):

ECOGRAFIA

- ☐ Ecografia gastroenterologiche
- ☐ Ecografia ginecologiche
- ☐ Ecografia senologiche
- ☐ Ecografie vascolari
- ☐ Ecografie dermatologiche
- ☐ Ecografie del collo
- ☐ Ecografia urologiche
- ☐ Ecografia endocrinologiche
- ☐ Ecografia ortopediche
- ☐ Ecografie cardiologiche
- ☐ Ecografie otorinolaringoiatriche
- ☐ Ecografie della cute e sottocute
- ☐ Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori
- ☐ Agobiopsia ecoguidata collo, linfonodali, tessuti molli

SENOLOGIA

- ☐ Esame clinico strumentale delle mammelle
- ☐ Ecografia mammaria
- ☐ Mammografia con tomosintesi
- ☐ Agobiopsia ecoguidata della mammella

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

RADIOLOGIA CONVENZIONALE

- ☐ Radiografia del torace
- ☐ Radiografia delle articolazioni e delle ossa
- ☐ Radiografia del cranio
- ☐ Radiografia dell'addome
- ☐ Radiografia della colonna e del bacino

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- ☐ TC dentale
- ☐ Teleradiografia del cranio
- ☐ Ortopantomografia

RISONANZA MAGNETICA

- ☐ Risonanza magnetica osteo-articolare
- ☐ Risonanza magnetica total-body

TAC

- ☐ TC Total-body

DENSITOMETRIA OSSEA

- ☐ Densitometria femore/colonna
- ☐ Valutazione rischio di frattura

CARDIOLOGIA

- ☐ Ecografie cardiache
- ☐ Elettrocardiogramma
- ☐ Holter cardiaco 24 ore
- ☐ Visite cardiologiche
- ☐ Holter pressorio*
- ☐ Test da sforzo con cicloergometro

CHIRURGIA *

- ☐ Visite specialistiche di chirurgia generale, angiologia, vulnologia.
- ☐ Piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia

DERMATOLOGIA *

- ☐ Visite dermatologiche
- ☐ Crioterapia

DIETOLOGIA *

- ☐ Visite mediche specialistiche

ENDOCRINOLOGIA

- ☐ Visite endocrinologiche con valutazione ecografica della tiroide *
- ☐ Agobiopsie ecoguidate collo
- ☐ Diagnosi della patologia tiroidea *

GASTROENTEROLOGIA *

- ☐ Visite gastroenterologiche
- ☐ Test intolleranza lattosio e glucosio

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

GINECOLOGIA *

- ☐ Visite ginecologiche
- ☐ Visite ostetriche (no morfologica)
- ☐ Pap-test – Thin-Prep

MEDICINA INTERNA *

- ☐ Visite specialistiche di medicina interna

MEDICINA DELLO SPORT *

- ☐ Visite per la certificazione di idoneità alla pratica sportiva agonistica e non agonistica

NEUROLOGIA *

- ☐ Visite neurologiche

ORTOPEDIA *

- ☐ Visite ortopediche
- ☐ Infiltrazioni

OTORINOLARINGOIATRIA *

- ☐ Visite otorinolaringoiatriche
- ☐ Piccoli interventi chirurgici di otorinolaringoiatria

TERAPIE FISICHE *

- ☐ Visite fisiatriche
- ☐ Kinesiterapia
- ☐ Rieducazione motoria funzionale
- ☐ Laser terapia
- ☐ Massaggi terapeutici
- ☐ Massoterapia
- ☐ Tecarterapia

UROLOGIA *

- ☐ Visite urologiche

PUNTO PRELIEVI S.S.M. LEONICENI *

- ☐ Esami del sangue (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
- ☐ Esami delle urine (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
- ☐ Esami delle feci (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

Nella sede di Viale del Commercio, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate (l'asterisco * a fianco della singola prestazione significa che la medesima può essere erogata esclusivamente in regime libero professionale):

ECOGRAFIA

- ☐ Ecografia gastroenterologiche
- ☐ Ecografia ginecologiche
- ☐ Ecografia urologiche
- ☐ Ecografia endocrinologiche

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

- ☐ Ecografia senologiche
- ☐ Ecografie vascolari
- ☐ Ecografie dermatologiche
- ☐ Ecografie del collo
- ☐ Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori
- ☐ Ecografia ortopediche
- ☐ Ecografie cardiologiche
- ☐ Ecografie otorinolaringoiatriche
- ☐ Ecografie della cute e sottocute

RADIOLOGIA CONVENZIONALE

- ☐ Radiografia del torace
- ☐ Radiografia delle articolazioni e delle ossa
- ☐ Radiografia del cranio
- ☐ Radiografia dell'addome
- ☐ Radiografia della colonna e del bacino
- ☐ Radiologia arti inferiori e bacino sotto carico

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- ☐ TC dentale
- ☐ Teleradiografia del cranio
- ☐ Ortopantomografia

RISONANZA MAGNETICA AD ALTO CAMPO

- ☐ RM Encefalo
- ☐ RM Ostearticolare
- ☐ RM Pelvi femminile
- ☐ RM Mammella
- ☐ RM senza e con mezzo di contrasto
- ☐ RM Colonna
- ☐ RM Addome Superiore
- ☐ RM Prostata
- ☐ RM Capo-Collo

TAC

- ☐ TC Osteoarticolare
- ☐ TC Otorinolaringoiatrica
- ☐ TC Total-body senza e con mezzo di contrasto
- ☐ TC Odontoiatrica
- ☐ TC Total-body
- ☐ TC Cuore

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA*

- ☐ Visite allergologiche e immunologiche
- ☐ Prick test
- ☐ Patch test

CARDIOLOGIA

- ☐ Ecografie cardiache
- ☐ Elettrocardiogramma
- ☐ Holter cardiaco 24 ore
- ☐ Ecostress (con lettoergometro)
- ☐ Visite cardiologiche
- ☐ Holter pressorio*
- ☐ Test da sforzo con cicloergometro

CHIRURGIA *

- ☐ Visite specialistiche di chirurgia generale, angiologia, vulnologia
- ☐ Piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia
- ☐ Laser chirurgia

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

CHIRURGIA PLASTICA*

- ☐ Visite specialistiche di chirurgia plastica
- ☐ Laser chirurgia
- ☐ Piccoli interventi in anestesia locale (per es. asportazione nevi)
- ☐ Trattamenti con concentrato piastrinico PRP

DERMATOLOGIA *

- ☐ Visite dermatologiche
- ☐ Mappatura nei, con videodermatoscopio
- ☐ Crioterapia
- ☐ Laser chirurgia
- ☐ Piccoli interventi chirurgici di dermatologia (asportazione nevi)
- ☐ Trattamenti con concentrato piastrinico PRP (tricologia)

DIETOLOGIA *

- ☐ Visite mediche specialistiche

ENDOCRINOLOGIA

- ☐ Visite endocrinologiche con valutazione ecografica della tiroide *
- ☐ Diagnosi della patologia tiroidea *

FISIATRIA *

- ☐ Visite fisiatriche

GASTROENTEROLOGIA *

- ☐ Visite gastroenterologiche

MEDICINA DELLO SPORT *

- ☐ Visite per la certificazione di idoneità alla pratica sportiva non agonistica

MEDICINA ESTETICA *

- ☐ Visite specialistiche di medicina estetica

MEDICINA INTERNA *

- ☐ Visite internistiche

NEUROCHIRURGIA *

- ☐ Visite neurochirurgiche

NEUROLOGIA *

- ☐ Visite neurologiche
- ☐ Elettromiografia

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

ORTOPEDIA *

- ☐ Visite ortopediche
- ☐ Radiologia d'urgenza di natura ortopedica
- ☐ Trattamenti con concentrato piastrinico PRP
- ☐ Infiltrazioni

OSTETRICIA E GINECOLOGIA *

- ☐ Visite ginecologiche
- ☐ Visite ostetriche (no morfologiche)
- ☐ Polipectomia canale cervicale
- ☐ Pap-test – Thin-Prep
- ☐ Biopsia endometriale

OTORINOLARINGOIATRIA *

- ☐ Visite di otorinolaringoiatria
- ☐ Piccoli interventi chirurgici su naso, bocca, faringe
- ☐ Piccoli interventi chirurgici sull'orecchio

PNEUMOLOGIA *

- ☐ Visite pneumologiche
- ☐ Visita con spirometria
- ☐ Spirometria con broncodilatatore
- ☐ Test dell'ossido nitrico esalato

UROLOGIA *

- ☐ Visite urologiche

PUNTO PRELIEVI S.S.M. LEONICENI *

- ☐ Esami del sangue (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
- ☐ Esami delle urine (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)
- ☐ Esami delle feci (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono quelli sanciti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, cui tutto il personale operante nelle strutture è invitato a conoscere e adottare.

Eguaglianza ed Imparzialità

La filosofia di Tecnomed Verona si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche (DIRITTO ALL'ACCESSO). È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione.

Per abbattere le barriere linguistiche, dato il cospicuo accesso di Pazienti stranieri, la Direzione ha deciso di esporre al pubblico, cartelli informativi almeno in lingua inglese, francese e arabo. Inoltre, il personale sanitario è tenuto ad informare sempre il Paziente sulla tipologia di prestazione cui lo stesso si sottoporrà (DIRITTO ALL'INFORMAZIONE).

La nostra struttura adotta, per i portatori di handicap, 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 e, nel loro operare quotidiano, devono seguire quanto stabilito dal Codice Etico e dal modello organizzativo.

Al fine di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente, Tecnomed Verona si è adeguata alla normativa europea sulla Sicurezza del Trattamento dei Dati Personali (GDPR 679/2016), sia relativamente agli ambienti che alla gestione della cartella del Paziente (DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ).

Continuità

Tecnomed Verona si fa carico della continuità assistenziale dei pazienti sia che fruiscano del servizio di diagnostica per immagini sia che si sottopongano ad un ciclo di terapie fisiche o a visite specialistiche. Nel primo e nel terzo caso la comunicazione con il medico curante garantisce il flusso di informazioni necessario alla formulazione di una diagnosi più precisa; nel secondo caso, a fronte di un ciclo di terapie, vi è una presa in carico vera e propria del Paziente al fine di garantirgli la terapia completa (DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO).

Tecnomed assicura lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore come, per esempio, assenza improvvisa del personale sanitario o guasto ad apparecchiatura. In tutti i casi Tecnomed si impegna a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, cercando, comunque di mantenere inalterato l'appuntamento mediante la sostituzione del personale sanitario interessato o dell'apparecchiatura, se disponibile (DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO). In caso di impossibilità al mantenimento dell'appuntamento il personale di segreteria si farà carico di avvisare immediatamente il Paziente, per riprogrammare quanto prima la prestazione.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

Erogazione delle prestazioni

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale di fruire della prestazione offerta da Tecnomed Verona, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti (DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA). Inoltre, ha il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per gli esami o per le prestazioni che lo richiedano, è stato preparato il *Modulo per la Raccolta del Consenso Informato* (DIRITTO AL CONSENSO).
Si ricorda che, al momento dell'accettazione, il Paziente è chiamato ad esprimere il consenso sul trattamento dei propri dati personali secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.
Tecnomed garantisce, nell'erogazione delle prestazioni, elevati standard di sicurezza e protezione da danni e malfunzionamenti attraverso la costante manutenzione di impianti ed apparecchiature (DIRITTO ALLA SICUREZZA).

Partecipazione

Tecnomed Verona garantisce il rispetto del diritto alla corretta erogazione del servizio dando sempre e in ogni momento la possibilità al Cliente, alle organizzazioni dei cittadini e alle amministrazioni pubbliche locali e regionali, di verificare la correttezza dei comportamenti degli operatori, la qualità dei servizi erogati e l'osservanza delle norme di legge.
In particolare:

- È garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni e accreditamenti, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alla valutazione di qualità dei servizi erogati. Qualunque richiesta di tale natura può essere fatta al Responsabile Qualità inviando una mail a info@tecnomed-verona.it ad oggetto "Richiesta accesso documentazione pubblica".
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso della struttura, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo la normativa di riferimento. Qualunque richiesta di tale natura può essere fatta al Responsabile Qualità inviando una mail a info@tecnomed-verona.it ad oggetto "Richiesta accesso documentazione personale".
- Vengono acquisite le valutazioni dei Clienti mediante la compilazione del Questionario di gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati e pubblicati direttamente sul sito, dove vengono anche indicate le azioni di miglioramento intraprese.
- È garantito il rispetto di quanto sancito nella Carta Europea dei Diritti del Malato messa a disposizione di tutti gli operatori sanitari.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo, in forma scritta e in forma verbale, al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente (ad eccezione di quelli presentati in forma anonima, cui non è possibile dare una risposta *ad personam* pur prendendolo comunque in carico) (DIRITTO AL RECLAMO E AL RISARCIMENTO).

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

Efficienza ed efficacia

Tecnomed Verona 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 (DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ). 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 e/o segnalazioni. Inoltre, sono stati fissati alcuni standard di qualità (indicatori) rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

Per quanto riguarda l'accoglienza, Tecnomed Verona si è organizzata per garantire e, soprattutto, migliorare gli standard di qualità fissati.
In accettazione è presente personale in grado di dare le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale della struttura.
Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile attraverso un cartellino di riconoscimento; se il contatto avviene per via telefonica il personale è tenuto a farsi riconoscere dando il proprio nome di battesimo.
I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche; entrambe le strutture sono dotate di ascensore/montacarichi o porta lettighe.
L'attesa avviene in ambienti idonei dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e con servizi igienici attigui. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed il loro numero è adeguato all'afflusso.
Nelle singole strutture sono presenti distributori di bevande, acqua e spuntini; inoltre, in tutte le sale d'attesa e nelle accettazioni è presente materiale informativo, oltre alla modulistica per presentare reclamo. Le informazioni sui servizi erogati vengono date anche attraverso i messaggi trasmessi attraverso i monitor presenti nelle sale d'attesa.

PRENOTAZIONI E STANDARD GARANTITI

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 prestazioni richieste, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Cliente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o dichiarando il proprio nome di battesimo in caso di comunicazione telefonica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente formato sulle modalità di svolgimento delle prestazioni erogate e sulle eventuali controindicazioni, al fine di evitare errate prenotazioni che potrebbero causare disagio al paziente.
Le prenotazioni possono essere fatte anche direttamente dal sito, nell'area "prenotazione prestazioni" seguendo le indicazioni specifiche della prestazione richiesta.
All'atto della prenotazione, può essere inviato al Paziente un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata.
Per gli esami di risonanza magnetica e di tac con e senza mezzo di contrasto e per la radiologia dentale viene inviato, due giorni prima dell'esame, un sms con link che rimanda alla pagina informativa relativa allo specifico esame.
Per garantire la massima efficienza, la struttura si è dotata di un centralino che permette il monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse.
Per tutte le prenotazioni viene inviato un promemoria via sms che ricorda l'appuntamento.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI

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. Per quanto riguarda il servizio di diagnostica per immagini, le sale visita di mammografia, RX, TC, RMN ed alcuni ambulatori ecografici sono dotati di spogliatoi e/o bagni; gli ambulatori privi di spogliatoio sono, invece, dotati di paravento dietro il quale il paziente può spogliarsi per prepararsi all'esame o alla visita, nel pieno rispetto della tutela della sua privacy. Gli ambulatori in cui si eseguono anche esami endocavitari sono dotati di chiave per permetterne la chiusura dall'interno, qualora il paziente lo richiedesse.
È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal personale sanitario; anche i nostri operatori possono entrare nei locali in cui vi è in corso un'attività sanitaria solo dopo essersi annunciati e aver ricevuto l'assenso da parte di chi sta lavorando all'interno.
Tutti gli ambulatori della struttura di Viale del Commercio ed alcuni ambulatori della struttura di Piazza Isolo sono dotati di pulsante per la chiamata di emergenza.
L'accesso alle prestazioni di risonanza magnetica è garantito anche ai Pazienti portatori di handicap e/o barellati; le strutture, infatti, sono dotate di sedie a rotelle e barelle amagnetiche. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente informato sulle modalità di accoglienza di tali Pazienti.
Al fine di offrire un servizio efficiente, anche per cercare di ridurre al minimo i ritardi (comunque possibili per prestazioni sanitarie che richiedono sempre la massima accuratezza da parte del personale sanitario impegnato) viene attuata, per entrambe le strutture, un'attenta programmazione degli orari e del lavoro con l'obiettivo di evitare inutili sprechi di tempo.
Inoltre, il personale di segreteria in accettazione controlla a video le sedute in corso in modo da poter avvisare il Paziente di eventuali ritardi sull'orario dell'appuntamento. Per attese superiori ai 30 minuti, qualora il Paziente lo desideri e solo se disponibile altra diagnostica della medesima tipologia, si cercherà una ricollocazione del Paziente per evitargli una lunga attesa.

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati all'Utente al momento dell'accettazione, nel rispetto della normativa europea sulla Privacy GDPR 679/2016.
In caso di ritardi dovuti a cause indipendenti dall'organizzazione, l'Utente viene sempre avvisato tempestivamente.
A richiesta dell'Utente i referti possono essergli recapitati al proprio domicilio a mezzo corriere, secondo le modalità indicate nella specifica procedura operativa.
Con l'introduzione della consegna dei referti on-line, l'Utente, subito dopo aver effettuato l'esame, può lasciare la struttura e scaricarsi referto ed immagini direttamente e comodamente da casa senza bisogno di recarsi nuovamente in struttura, dove, comunque, è possibile stampare referto e

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

cd dal totem presente all'ingresso e dove troverà personale che potrà dare assistenza in caso di necessità.
Nel caso in cui il Paziente, a distanza di tempo (oltre 45 giorni per i referti on-line), abbia bisogno di copia del referto e delle immagini relative all'esame, potrà farne richiesta telefonando al numero 045/8002248 o scrivendo mail a segretria@tecnomed-verona.it. Il personale addetto provvederà a ricaricare l'esame on-line; nel caso in cui necessiti della stampa, potrà recarsi in struttura dove riceverà, gratuitamente, la sola stampa del referto, mentre la ristampa di cd o lastre sarà a pagamento.

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La valutazione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'Utente costituisce per Tecnomed Verona, oltre che un atto di tutela dei diritti del Cittadino, un prezioso strumento di verifica per conoscere le criticità del servizio, analizzarne le cause e predisporre i dovuti interventi correttivi, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo.
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:

- dei principi contenuti nella 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) alla Responsabile di segreteria o, in sua assenza, al personale di segreteria addetto, che si farà carico di registrare la segnalazione e inoltrarla al responsabile interno.
- Compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni.
- Scrivendo una lettera o una mail a info@tecnomed-verona.it, per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy, che devono, invece, essere inviati a privacycentridiagnostici@mmfsrl.it.
- Utilizzando il format presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it.

Il reclamo, in forma anonima, può essere fatto direttamente in struttura compilando l'apposito modulo, inserendolo poi nella cassetta reclami oppure compilando il format presente sul sito.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

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.
La Direzione si impegna a dare risposta scritta ai reclami, fatto salvo per quelli in forma anonima, entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione della 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 da parte dei responsabili.
Si ritiene indispensabile, per il mantenimento degli standard di qualità e degli impegni assunti, compiere a cadenza semestrale l'analisi dei dati relativi alla somministrazione e valutazione del "*Questionario di Gradimento"* (link inviato mensilmente tramite sms) da cui possono emergere segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio erogato e renderlo di qualità sempre più elevata.
Ci auguriamo che il nostro Cliente segnali sempre i casi in cui abbia riscontrato delle difformità tra ciò che in questo documento è indicato, anche in termini di impegni assunti, e la modalità di erogazione della prestazione. Questo sarà estremamente utile per aiutare la Direzione a tenere sotto controllo la qualità del servizio erogato e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'utenza e dei risultati realmente conseguiti.
È opportuno ricordare che un eventuale reclamo, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.

IGIENE

Al fine di prevenire danni agli Utenti o agli operatori, ogniqualvolta sia necessario i locali e le attrezzature vengono puliti e/o disinfettati. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere"; per eventuali strumenti riutilizzabili, la struttura si è dotata di sterilizzatrice.
I locali ed i servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia. I servizi igienici sono dotati di tutti gli accessori necessari.
In tutti gli ambulatori sono presenti erogatori di gel sanificante per la disinfezione delle mani.

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla L. 81/2008 e successive integrazioni. 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.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

A richiesta gli Utenti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (controlli effettuati, valutazione dei rischi, verbali di sopralluogo, ecc.); l'accesso alla documentazione è possibile inviando una mail, all'attenzione del Responsabile della Struttura, all'indirizzo info@tecnomed-verona.it, indicando nell'oggetto "Richiesta accesso documenti sicurezza".
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 (Elenco rischi clinici).

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di Tecnomed Verona nei confronti della propria clientela. Tuttavia, questi hanno scarsa rilevanza se non vengono supportati da strumenti di controllo predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento. Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o a campione, a seconda della loro criticità. 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 presente Carta dei Servizi è consultabile da tutti gli Utenti nelle nostre sale di attesa e/o in accettazione o direttamente sul nostro sito.

Abbiamo realizzato volantini informativi generali o specifici per alcune prestazioni presenti all'ingresso/accettazione e nelle sale d'attesa, in cui sono elencate le prestazioni erogate presso le nostre sedi e in cui sono date informazioni per raggiungere gli studi. Inoltre**,** nelle sale d'attesa sono esposti i prezzi delle singole prestazioni.

Tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate, alle tempistiche e alle tariffe possono essere richieste telefonicamente. Le prestazioni erogate in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sono soggette al pagamento del ticket (€ 36,15) o di una quota inferiore, qualora il Tariffario Regionale lo preveda, ad esclusione dei Pazienti esenti per i quali, se indicato sull'impegnativa, non è previsto alcun pagamento.

È stato, infine, realizzato il sito internet (www.tecnomedcentridiagnostici.it), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni relative alle nostre strutture. Sono state, inoltre, attivate la pagina Facebook e Instagram principalmente per la comunicazione di eventi promossi dalla struttura e per l'informazione alla salute.

È possibile, poi, richiedere ulteriori informazioni mandando una mail agli uffici amministrativi (dalla pagina "CONTATTI" cliccare direttamente sull'indirizzo di posta elettronica che compare o compilare il format "Richiesta informazioni") oppure chattando con il personale preposto di Tecnomed direttamente dal sito.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella struttura di medici e personale sanitario competenti e preparati, sia sul piano professionale che su quello umano e la presenza di un responsabile delle relazioni con il pubblico, coadiuvato dalle responsabili di segreteria e in stretto contatto con il Direttore Sanitario, consente al Cliente 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.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

A questo si deve aggiungere che vengono condotti controlli periodici e riunioni del personale sul rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

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 Istituzionale siano un importante fonte di monitoraggio del mantenimento e del miglioramento degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire nel miglior modo possibile la tutela della privacy di tutti gli utenti, Tecnomed Verona ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i comportamenti che ciascun dipendente e collaboratore deve assumere nella gestione dei dati personali e sensibili dei propri Clienti, secondo quanto stabilito dalla normativa in vigore.
Per 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 è stata predisposta una nota informativa che viene consegnata al Paziente che accede alle nostre prestazioni e il personale di accettazione provvede alla raccolta dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili rilasciata dallo stesso.

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata ogni qualvolta vi siano cambiamenti nei servizi erogati e comunque revisionata almeno annualmente.

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

ANDIAR: ASSOCIAZIONE NAZIONALE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DELL'AREA RADIOLOGICA
ANISAP: ASSOCIAZIONI REGIONALI O INTERREGIONALI DELLE ISTITUZIONI SANITARIE AMBULATORIALI PRIVATE
DEMA: RICETTA DEMATERIALIZZATA
DPCM: DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
ECG: ELETTROCARDIOGRAMMA
GDPR: GENERAL DATA PROTECTION REGULATION
MDC: MEZZO DI CONTRASTO
RMN: RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE
RX: RADIOGRAFIA
SSN: SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
TC: TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA
TSA: TRONCHI SOVRAAORTICI

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione