



LA CARTA DEI SERVIZI

ECOGRAFIA | AGOBIOPSIA ECOGUIDATA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER
RISONANZA MAGNETICA | TC DENTALE | TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) | RADIOLOGIA CONVENZIONALE
| DENSITOMETRIA OSSEA | SENOLOGIA

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE | MEDICINA ESTETICA | LASER DERMOESTETICO
PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA, CHIRURGIA GENERALE –
DERMATOLOGIA – DERMOESTETICA, ENDOCRINOLOGIA, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, MEDICINA ESTETICA,
CONSULENZE NUTRIZIONALI, NEUROCHIRURGIA, ORTOPEDIA (ONDE D'URTO), GINECOLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA,
PSICHIATRIA – PSICOLOGIA, REUMATOLOGIA, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | TERAPIE FISICHE

TRENTO VIA PAOLO BORSELLINO 3 – TEL 0461/230005 FAX 0461/931338 E-MAIL info@tecnomed-trento.it

ECOGRAFIA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE | MEDICINA ESTETICA | LASER DERMOESTETICO

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA, DERMATOLOGIA – DERMOESTETICA,
ENDOCRINOLOGIA, GASTROENTEROLOGIA, MEDICINA ESTETICA, CONSULENZE NUTRIZIONALI, ORTOPEDIA,
OSTETRICIA E GINECOLOGIA, TERAPIE FISICHE, UROLOGIA

ROVERETO (TN) CORSO ROSMINI 8 – TEL/FAX 0464/420418 E-MAIL info@tecnomed-rovereto.it

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per assicurare ai nostri Utenti/Clienti la trasparenza e la conoscenza della nostra struttura sanitaria, 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/Clienti stessi. Questo documento, infatti, regola il rapporto tra il Cliente e la nostra struttura e, mirando alla tutela delle sue esigenze e della sua salute, gli attribuisce la possibilità di effettuare momenti di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il personale di *Tecnomed Trento*, 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 Trento srl è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale articolata in due sedi:

- una sita in Trento – Via Paolo Borsellino 3 che eroga prestazioni di diagnostica per immagini (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler, agobiopsia ecoguidata, risonanza magnetica, tc dentale, tomografia computerizzata (TC), radiologia convenzionale, senologia, densitometria ossea), prestazioni ambulatoriali (cardiologia, chirurgia con ambulatorio chirurgico per piccoli interventi, chirurgia vascolare-angiologia, chirurgia generale, consulenze nutrizionali, dermatologia-dermoestetica, endocrinologia, fisiatria, ginecologia, laserterapia, gastroenterologia, medicina estetica, medicina dello sport, neurochirurgia, ortopedia, otorinolaringoiatria, psicologia, reumatologia, urologia) e terapie fisiche strumentali e manuali per la cura e la riabilitazione funzionale di Pazienti affetti da patologia osteoarticolare (tecarterapia, onde d'urto, kinesiterapia, massaggi, trattamenti di rieducazione posturale);
- l'altra sita in Rovereto (TN) – Corso Rosmini 8, che eroga prestazioni di diagnostica per immagini (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler) e prestazioni ambulatoriali (cardiologia, chirurgia vascolare-angiologia, dermatologia-dermoestetica, endocrinologia, gastroenterologia, laserterapia, medicina estetica, consulenze nutrizionali, ortopedia, ostetricia e ginecologia, urologia) e terapie fisiche strumentali e manuali per la cura e la riabilitazione funzionale di Pazienti affetti da patologia osteoarticolare (tecarterapia, kinesiterapia, massaggi).

Inoltre, per offrire un servizio di qualità, la nostra struttura si avvale anche della collaborazione e consulenza di *Tecnomed Verona*, anch'essa struttura facente parte del Gruppo.

L'impegno primario di *Tecnomed Trento* è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in collaborazione con i medici curanti, le strutture pubbliche e le altre strutture private accreditate, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo. A questo proposito abbiamo provveduto ad

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

attivare il collegamento con l'Azienda Sanitaria per la messa in rete, visualizzazione ed implementazione delle immagini iconografiche degli esami e dei referti delle prestazioni eseguite presso le nostre sedi che vengono inseriti nel Fascicolo Sanitario Elettronico in tempo reale (previo consenso dal Paziente).

Il nostro scopo è, pertanto, quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle metodiche d'indagine utilizzate, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei medici operanti nella Struttura. Per poter ottenere questi obiettivi, oltre alla dotazione già esistente di attrezzature e di apparecchi ecografici di ultima generazione, abbiamo trasferito ed ampliato la sede di Trento, dotandola di apparecchiature all'avanguardia per la diagnostica per immagini, che ci hanno permesso di ampliare l'offerta anche ai nuovi servizi di risonanza magnetica, radiologia convenzionale, radiologia odontoiatrica, densitometria ossea e, in modo da soddisfare quanto più possibile le richieste dell'Utenza. Inoltre, verrà mantenuto il servizio delle visite specialistiche ambulatoriali, nel quale abbiamo aggiunto quelle gastroenterologiche, neurochirurgiche, psicologiche e le consulenze nutrizionali. Per completare la nostra offerta, abbiamo deciso di attivare, presso la sede di Trento, un ambulatorio di medicina dello sport al quale potranno appoggiarsi tutti gli sportivi, amatoriali e professionisti, per la certificazione della idoneità sportiva.

Per la sede di Rovereto abbiamo attivato l'ambulatorio delle terapie fisiche.

Inoltre, alla celerità e qualità delle prestazioni erogate in entrambe le sedi si aggiunge il vantaggio della convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, per le ecografie e gli ecocolordoppler su entrambi i centri; per la sede di Trento, la convenzione è stata estesa anche alla radiologia tradizionale, alla densitometria, alla mammografia, alla tc dentale e alla risonanza magnetica. L'accessibilità a tali prestazioni è garantita a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di regolare tesserino sanitario. In aggiunta, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il complesso delle prestazioni è assicurato dalla presenza costante di personale medico e del personale di segreteria, tutti impegnati nell'organizzazione a vario titolo e livello. Tutte le persone che entrano ad operare nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli e/o 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 neo assunto viene predisposto un adeguato periodo di affiancamento con il personale interno esperto e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche.

Per lo più gli operatori sanitari sono iscritti alle principali società scientifiche nazionali del settore, mentre la Struttura, dal 2016, è associata ad ANISAP.

Nello svolgimento delle singole attività, ogni operatore si attiene sia alle linee guida predisposte da autorevoli società scientifiche e recepite dalla Direzione Sanitaria che a quelle elaborate da un'equipe medica interna.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

INFORMAZIONI GENERALI SU TECNOMED TRENTO

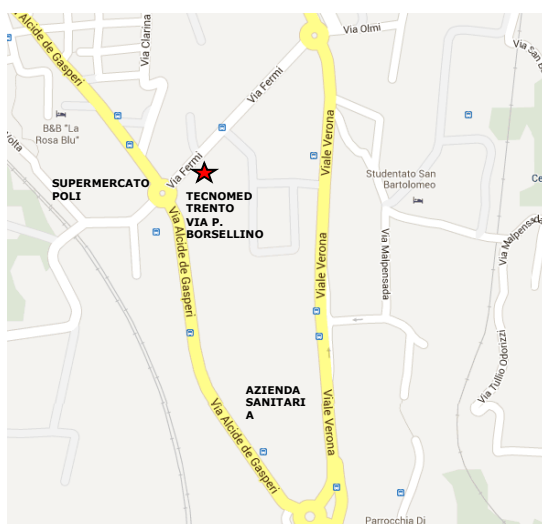
Tecnomed Trento srl è costituita da due sedi, una sita a Trento (Tecnomed Trento) in Via Paolo Borsellino n° 3 (vicino alla sede dell'Azienda Sanitaria) e l'altra sita a Rovereto (Tecnomed Rovereto) in Corso Rosmini n° 8 (nelle cartine della pagina seguente sono evidenziate le localizzazioni dei due studi):

1. **TECNOMED TRENTO**: Via Paolo Borsellino 3 - Trento

Tel 0461/230005 – Fax 0461/931338 (6 linee r.a. e 2 operatrici)

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-trento.it – Sito web: www.tecnomed-trento.it

È facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 3 e n° 8; per chi giunge con la propria auto, ricordiamo che la zona circostante è dotata di parcheggi.



Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 0461/230005. È inoltre possibile consultare il nostro sito web oppure contattare lo Studio via fax o via e-mail all'indirizzo sopra indicato.

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

📅 da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**

📅 **sabato** → dalle **8.00** alle **14.00**

Il Responsabile e Direttore Sanitario della sede di Trento è il **DOTT. MAURO DE IORIO**.

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

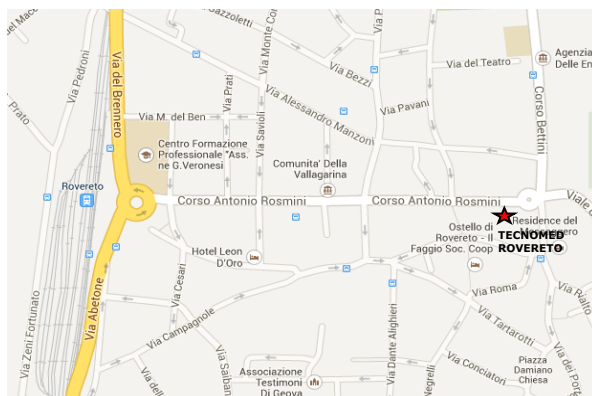
2. **TECNOMED ROVERETO**: Corso Rosmini 8 – Rovereto (TN)

Tel / Fax 0464/420418 (2 linee r.a. e 1 operatrici)

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-rovereto.it – Sito web: www.tecnomed-rovereto.it

Nella zona centrale di Rovereto, la sede è facilmente raggiungibile utilizzando tutte linee urbane. Per chi giunge con la propria auto, sono disponibili parcheggi a pagamento sia interrati che esterni siti nel centro della città.



Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 0464/420418. È inoltre possibile consultare il nostro sito web oppure contattare il centro via fax o via e-mail all'indirizzo sopra indicato.

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

📅 da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00 alle 19.00**

Il Responsabile e Direttore Sanitario della sede di Rovereto è il **DOTT. MAURO DE IORIO**.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

TECNOMED TRENTO SRL: LA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

1. TECNOMED TRENTO

1.1. STRUTTURA E SERVIZI

La sede di Trento, sita in Via Paolo Borsellino 3, ha una superficie complessiva di circa 1.000mq disposti su due piani collegati da ascensore. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli Utenti i seguenti locali:

- n° **9** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono quelle attrezzate per le prestazioni di cardiologia, ostetricia e ginecologia, piccoli interventi chirurgici, dermatologia e medicina estetica, onde d'urto, medicina dello sport, fisioterapia e attività ambulatoriale);
- n° **1** locale per radiologia odontoiatrica;
- n° **1** locali per risonanza magnetica;
- n° **1** locale per l'anamnesi del paziente;
- n° **1** locale per densitometria ossea;
- n° **1** locale per radiologia;
- n° **1** locale per TAC;
- n. **1** locale per la mammografia;
- n° **3** locali per l'attesa;
- n° **4** locali igienici a disposizione del pubblico di cui **2** per disabili.

1.2. INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per qualsiasi informazione, gli Utenti possono rivolgersi al personale addetto all'accettazione, direttamente presso lo sportello informazioni/prenotazioni oppure telefonando o inviando fax o e-mail. Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, ci siamo dotati di linee telefoniche con ricerca automatica.

L'orario di apertura al pubblico di tale servizio è il seguente:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **14.00**

1.3. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

Le prestazioni di diagnostica strumentale e le visite specialistiche richiedono la prenotazione, che può essere effettuata sia direttamente allo sportello che telefonticamente nel seguente orario:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **14.00**

Tutte le prestazioni di diagnostica per immagini in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, sono prenotabili sia tramite il CUP dell'APSS che direttamente presso la struttura. All'atto della prenotazione, vengono comunicate all'Utente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento dell'esame, medico esecutore, eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo in regime

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

di libera professione o prestazione fruibile in regime di accreditamento con il SSN attraverso il pagamento del ticket).

- Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento col SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della prescrizione redatta dal medico su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA). Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:

- tessera sanitaria e codice fiscale;
- eventuali esami precedenti.

Il Paziente deve provvedere al pagamento del ticket direttamente allo sportello dell'accettazione, prima che la prestazione sia eseguita; il pagamento, oltre che in contanti, potrà essere effettuato con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

- Per le prestazioni private strumentali è preferibile esibire la richiesta del medico prescrittore che verrà riconsegnata all'Utente unitamente alla relativa fattura. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

- Per le prestazioni private ambulatoriali non è necessario esibire la richiesta del medico. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

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

Al momento dell'accettazione viene consegnato il "foglio di accettazione" in cui sono indicati: la sala d'aspetto nella quale il Paziente deve attendere il turno, il numero identificativo di chiamata assegnato al fine di tutelare la Privacy ed il numero dell'ambulatorio presso cui verrà effettuato l'esame.

Gli appositi schermi luminosi, posti nelle singole sale d'aspetto, segneranno all'Utente il numero identificativo di chiamata abbinato al numero dell'ambulatorio in cui verrà effettuato l'esame.

1.4. CONSEGNA REFERTI

Tutti i referti di radiologia diagnostica (escluse le immagini) possono essere scaricati direttamente dal sito dell'Azienda Sanitaria utilizzando il codice assegnato in accettazione (FastTreC). Le immagini su CD di tutti gli esami escluse le ecografie in convenzione SSN, possono essere ritirate presso la struttura nei tempi comunicati in fase di accettazione.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, i nostri medici, salvo casi eccezionali, cercano, per tutte le tipologie di esami, di redigere il referto nel più breve tempo possibile. È possibile, in aggiunta, richiedere a pagamento la stampa delle lastre.

All'atto dell'accettazione, quando previsto, verrà consegnata al Paziente l'indicazione scritta con il giorno e l'ora per il ritiro del referto ed eventuale modulo per la delega.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

I referti degli esami ecografici vengono consegnati ai Pazienti direttamente dal medico subito dopo l'esecuzione dell'esame; i referti di tutti gli altri esami, in busta chiusa sigillata, verranno consegnati dal personale di segreteria al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge.

Previo consenso da parte del Paziente, il referto verrà inserito in rete nel Fascicolo Sanitario Elettronico a disposizione del Paziente stesso, del medico curante/pediatra e delle strutture pubbliche e private accreditate.

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

- da **lunedì** a **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **14.00**

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

1.5. ELENCO PRESTAZIONI ATTUALMENTE DISPONIBILI *

<p>ECOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecografie gastroenterologiche - Ecografie urologiche e andrologiche - Ecografie ginecologiche - Ecografie endocrinologiche - Ecografie senologiche - Ecografie ortopediche - Ecografie vascolari - Ecografie cardiologiche - Ecografie dermatologiche - Ecografie otorinolaringoiatriche - Ecografie del collo - Ecografie della cute e sottocute - Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori - Agobiopsie ecoguidate collo, linfonodali, tessuti molli 	<p>RISONANZA MAGNETICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risonanza magnetica osteo-articolare - Risonanza magnetica total-body*** - Risonanza magnetica osteo-articolare e total-body con mezzo di contrasto*** <p>TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC)**</p> <ul style="list-style-type: none"> - TC del cranio - TC del massiccio facciale (anche con macchinario cone beam) - TC dell'orecchio (anche con macchinario cone beam) - TC del collo - TC del torace - TC dell'addome - TC del rachide e dello speco vertebrale - TC dell'arto superiore - TC del bacino - TC dell'arto inferiore
<p>RADIOLOGIA ODONTOIATRICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tac dentale - Ortopantomografia - Teleradiografia del cranio 	<p>RADIOLOGIA CONVENZIONALE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Radiografia del torace - Radiografia dell'addome - Radiografia delle articolazioni e delle ossa - Radiografia della colonna e del bacino - Radiografia del cranio - Studio età ossea
<p>DENSITOMETRIA OSSEA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Densitometria femore/colonna - Densitometria total-body - Morfometria - Valutazione rischio di frattura 	
<p>CADIOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite cardiologiche - Ecografie cardiologiche - Elettrocardiogramma - Holter cardiaco e holter pressorio - Test da sforzo 	<p>CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite di chirurgia vascolare - Visite angiologiche - Scleroterapia - Piccoli interventi di chirurgia vascolare
<p>SENOLOGIA</p>	<p>TERAPIE FISICHE**</p>

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

<ul style="list-style-type: none"> - Esame clinico strumentale delle mammelle** - Mammografia con tomosintesi - Ecografia mammaria - Agobiopsia ecoguidata della mammella** 	<ul style="list-style-type: none"> - Tecar terapia - Onde d'urto - Terapia manuale - Kinesiterapia - Laser terapia - Trattamenti di rieducazione posturale
<h2>ALTRE VISITE SPECIALISTICHE**</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> - Visite di chirurgia generale - Visite dermatologiche <ul style="list-style-type: none"> - Asportazione verruche - Mappatura nei - Piccole asportazioni - Visite endocrinologiche - Visite gastroenterologiche* - Visite fisiatriche - Medicina dello sport – Idoneità sportiva - Visite neurochirurgiche 	<ul style="list-style-type: none"> - Visite ortopediche <ul style="list-style-type: none"> - Infiltrazioni - Visite ginecologiche <ul style="list-style-type: none"> - Pap test/thin prep/tamponi - Radiofrequenza vaginale - Visite otorinolaringoiatriche <ul style="list-style-type: none"> - Audiometrie - Visite urologiche e andrologiche - Consulenze psicologiche - Consulenze neuropsicologiche - Consulenze nutrizionali e controllo del peso
<h2>MEDICINA ESTETICA**</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> - Visite dermoestetiche - Visite di medicina estetica - Epilazione permanente - Trattamenti con acido ialuronico - Trattamenti con acido glicolico - Trattamenti adiposità localizzate - Carbossiterapia 	<ul style="list-style-type: none"> - Laser dermoestetico per acne, couperose, macchie - Radiofrequenza frazionale viso, collo, décolleté - Radiofrequenza frazionale per smagliature - Rimozione tatuaggi - Laser lifting - Trattamento rivolumizzante con fili di trazione o di bioristrutturazione

* Il listino prezzi delle prestazioni, sia in SSN che in libera professione, è esposto nelle sale d'attesa.

** Prestazioni erogate esclusivamente in regime di libera professione.

*** Prestazioni in convenzioni SSN esclusivamente per i Pazienti residenti fuori Provincia

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

2. TECNOMED ROVERETO

2.1. STRUTTURA E SERVIZI

La sede di Rovereto, sita in Rovereto – Corso Rosmini 8, ha una superficie complessiva di 240mq. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei clienti:

- n° 4 diagnostiche ecografiche (di cui una adibita anche ad ecografia cardiaca e 1 adibito per la chirurgia e per la medicina estetica);
- n° 1 ambulatorio per la fisioterapia;
- n° 1 sala d'attesa;
- n° 4 locali igienici di cui 2 a disposizione del pubblico (1 sbarrierato per disabili).

2.2. INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per qualsiasi informazione, gli Utenti possono rivolgersi al personale addetto all'accettazione, direttamente presso lo sportello informazioni/prenotazioni oppure telefonando o inviando fax o e-mail. Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, ci siamo dotati di linee telefoniche con ricerca automatica.

L'orario di apertura al pubblico di tale servizio è il seguente:

■ da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**

2.3. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

Le prestazioni di diagnostica strumentale e le visite specialistiche richiedono la prenotazione, che può essere fatta sia direttamente allo sportello che telefonticamente nel seguente orario:

■ da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**

Le prestazioni in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, possono essere prenotate anche attraverso il Centro Unico Prenotazione (CUP) dell'APSS.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate all'Utente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento dell'esame, medico esecutore, eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo in regime di libera professione o prestazione fruibile in regime di accreditamento con il SSN attraverso il pagamento del ticket).

- Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento col SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della prescrizione redatta dal medico su ricettario regionale. Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:

- tessera sanitaria e codice fiscale;
- eventuali esami precedenti.

Il Paziente deve provvedere al pagamento del ticket direttamente alla cassa dell'accettazione, prima che la prestazione sia eseguita; il pagamento, oltre che in contanti, potrà essere effettuato con Pagobancomat, carta di credito o assegno bancario.

- Per le prestazioni private strumentali è preferibile esibire la richiesta del medico che verrà riconsegnata all'Utente unitamente alla relativa fattura. Anche in questo caso il pagamento

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, con carta di credito o con assegno bancario.

- Per le prestazioni private ambulatoriali non è necessario esibire la richiesta del medico. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione in contanti, con Pagobancomat, con carta di credito o con assegno bancario.

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

Al momento dell'accettazione viene consegnato il "foglio di accettazione" in cui sono indicati: il numero identificativo di chiamata assegnato al Paziente al fine di tutelare la sua Privacy ed il numero dell'ambulatorio presso cui verrà effettuato l'esame.

Gli appositi schermi luminosi segnaleranno all'Utente il suo numero identificativo di chiamata abbinato al numero dell'ambulatorio in cui verrà effettuato l'esame.

2.4. CONSEGNA REFERTI

Salvo casi eccezionali, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, il referto viene consegnato subito dopo l'esame.

Qualora sorgessero impedimenti organizzativi il referto viene consegnato, al massimo, entro due giorni. In questi casi, al momento dell'accettazione, viene consegnato al Paziente il modulo con indicati il giorno e l'ora per il ritiro del referto e l'eventuale modulo per la delega. Il referto, in busta chiusa sigillata, verrà consegnato direttamente dal medico che ha eseguito l'esame al diretto interessato o dal personale di segreteria ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge.

Previo consenso da parte del Paziente, il referto verrà inserito in rete nel Fascicolo Sanitario Elettronico a disposizione del Paziente stesso, del medico curante/pediatra e delle strutture pubbliche e private accreditate.

Lo sportello per il ritiro referti, sito al piano terra, è aperto al pubblico con il seguente orario:

■ da **lunedì** a **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

2.5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI*

<p>ECOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecografie gastroenterologiche - Ecografie urologiche - Ecografie ginecologiche - Ecografie endocrinologiche - Ecografie senologiche - Ecografie ortopediche - Ecografie vascolari - Ecografie cardiologiche - Ecografie dermatologiche - Ecografie otorinolaringoiatriche - Ecografie del collo - Ecografie della cute e sottocute - Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori 	<p>CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite di chirurgia vascolare - Visite angiologiche - Scleroterapia** <p>TERAPIE FISICHE**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecarterapia - Terapia manuale - Kinesiterapia 	
<p>ALTRE VISITE SPECIALISTICHE**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite endocrinologiche - Visite gastroenterologiche 		<ul style="list-style-type: none"> - Visite ortopediche - Infiltrazioni - Visite ginecologiche e ostetriche - Visite urologiche - Consulenze nutrizionali
<p>MEDICINA ESTETICA**</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visite dermoestetiche - Visite di medicina estetica - Epilazione permanente - Trattamenti con acido ialuronico - Trattamenti con acido glicolico - Trattamenti ad ipertrofia localizzate - Carbossiterapia 		<ul style="list-style-type: none"> - Laser dermoestetico per acne, couperose, macchie - Radiofrequenza frazionata viso, collo, décolleté - Radiofrequenza frazionata per smagliature - Laser lifting - Trattamento rivolumizzante con fili di trazione o di bioristrutturazione

* Il listino prezzi delle prestazioni, sia in SSN che in libera professione, è esposto nelle sale d'attesa.

** Prestazioni erogate esclusivamente in regime di libera professione.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La filosofia di *Tecnomed Trento* 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 socio-economiche. A conferma di questo *modus operandi*, l'apertura delle nostre agende alle prenotazioni tramite CUP. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione; in particolare, *Tecnomed Trento* adotta, per i portatori di handicap, tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

Per abbattere le barriere linguistiche la Direzione ha deciso di esporre al pubblico cartelli informativi almeno in lingua inglese e francese.

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

Inoltre, al fine di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente, *Tecnomed Trento* si attiene, nello svolgimento della propria attività, a quanto stabilito dalla L. 196/2003, sulla Sicurezza del Trattamento dei Dati Personali e Sensibili.

CONTINUITÀ

Tecnomed Trento si fa carico della continuità assistenziale dei pazienti che fruiscono delle diverse prestazioni. L'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico del Paziente, al PACS Aziendale, e la comunicazione con il medico curante garantiscono il flusso di informazioni necessario alla formulazione di una diagnosi più precisa.

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore. Nel caso in cui si sia impossibilitati ad erogare in modo continuo una prestazione o un servizio, *Tecnomed* si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

Il Cliente ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale di fruire della prestazione offerta da *Tecnomed Trento*, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti. Inoltre, ha il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per gli esami che lo richiedono, viene raccolto il *Consenso Informato*, attraverso la compilazione da parte del Paziente stesso dello specifico modulo.

Infine, ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale chi, tra i soggetti accreditati che aderiscono al programma di APSS sul Fascicolo Sanitario Elettronico, potrà visualizzare il referto della prestazione eseguita presso la nostra struttura.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

PARTECIPAZIONE

Tecnomed Trento garantisce, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il rispetto del principio di partecipazione dando sempre la possibilità al Cliente e alle organizzazioni dei cittadini di verificare in ogni momento 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 da *Tecnomed Trento*.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso di *Tecnomed Trento*, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.
- Vengono acquisite le valutazioni dei Clienti, mediante la compilazione del relativo questionario di gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tecnomed Trento 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 gli Studi tengono costantemente sotto controllo i propri processi. Ecco che si ritiene fondamentale la rilevazione e l'elaborazione delle opinioni degli utenti, acquisite attraverso la raccolta e valutazione di tutti i reclami. Inoltre sono stati fissati alcuni standard di qualità rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

Per quanto riguarda l'accoglienza, *Tecnomed Trento* si è organizzata per garantire e, soprattutto, migliorare gli standard di qualità fissati.

Nelle accettazioni di entrambe le sedi è presente personale in grado di dare le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale delle strutture. Tutto il personale che entra in contatto con il Paziente 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.

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche; dove necessario la struttura si è dotata di ascensore o di servo-scala.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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. Per rendere meno pesante l'attesa, abbiamo dotato i locali di distributori di bevande calde, acqua, riviste e giornali.

Nelle singole strutture è presente materiale informativo a disposizione degli Utenti.

PRENOTAZIONE 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 Paziente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o declinando le proprie generalità 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 disagi al Paziente. Quando le prenotazioni vengono fatte di persona, la segretaria addetta consegna un promemoria con l'indicazione del giorno, ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per le prenotazioni telefoniche, invece, c'è la possibilità di invio tramite fax o mail del promemoria.

Per garantire una rapida risposta telefonica, gli Studi sono stati dotati di una centrale telefonica all'avanguardia, che permette il costante monitoraggio delle telefonate in entrata e delle telefonate perse in modo da poter agire tempestivamente sul numero delle segretarie addette al centralino.

Le prenotazioni possono essere fatte, indifferentemente per una o l'altra sede, direttamente presso gli studi oppure telefonicamente, nei seguenti orari:

Tecnomed Trento	Sportello:	8.00 – 19.00 (da lunedì a venerdì)
		8.00 – 14.00 (sabato) solo sede di Trento
	Telefoniche:	8.00 – 19.00 (da lunedì a venerdì)
		8.00 – 14.00 (sabato)

Per migliorare la qualità del servizio offerto abbiamo introdotto la possibilità di prenotare le prestazioni anche attraverso il nostro sito (www.tecnomed-trento.it) oppure inviando una mail all'indirizzo info@tecnomed-trento.it o info@tecnomed-rovereto.it. La richiesta viene presa in carico dalla segretaria addetta ed evasa entro il giorno lavorativo successivo.

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 lo Studio di Trento, per esempio, le sale visita di RX, MAMMO e RMN sono tutte dotate di spogliatoi; 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal personale; anche i nostri operatori possono entrare nei locali in cui vi è in corso un'attività solo dopo essersi annunciati e aver ricevuto l'assenso da parte di chi sta lavorando nell'ambulatorio.

L'accesso alle prestazioni di risonanza magnetica è garantito anche ai Pazienti portatori di handicap e/o barellati, la struttura, infatti, è dotata di sedia a rotelle e barella amagnetica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente informato sulle modalità di accoglienza di tali Pazienti.

Al fine di offrire un servizio efficiente, anche nell'ottica di ridurre al minimo i ritardi (comunque possibili per prestazioni sanitarie che richiedono sempre la massima accuratezza da parte del medico) viene attuata, per entrambe le strutture, un'attenta programmazione degli orari e del lavoro, anche con l'obiettivo di evitare inutili sprechi di tempo.

Inoltre, le segretarie in accettazione controllano 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.

Tramite consensi informati e moduli informativi il Paziente è adeguatamente informato sulle modalità di esecuzione delle prestazioni, sugli eventuali effetti collaterali e sulle terapie post trattamento da mettere in atto.

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati all'Utente al momento dell'accettazione, nel rispetto della legge (*D.Lgs. 196/2003 – Tutela della Privacy*). Tutti i referti relativi alle prestazioni di diagnostica per immagini possono essere scaricati dal sito dell'Azienda Sanitaria, utilizzando il codice fornito al momento dell'accettazione, senza che il Paziente attenda o ritorni in struttura per il ritiro dello stesso.

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

Inoltre, per garantire al Paziente le continue informazioni sul suo stato di salute, la struttura è in collegamento con il sistema informatico dell'APSS per la consulta e l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ovvero la "cartella sanitari informatizzata" del Paziente che contiene i referti degli esami da lui eseguiti presso tutte le strutture accreditate pubbliche e private del Trentino.

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

La valutazione dei reclami e delle segnalazioni da parte dell'Utente costituisce per *Tecnomed Trento*, 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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e che ne abbia negato la fruibilità stessa. In particolare si fa riferimento a violazioni:

- o della Carta dei Servizi;
- o dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19.05.1995 relativi alle regole per la stesura della carta dei servizi pubblici sanitari;
- o dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che tratta anche dell'erogazione dei servizi pubblici;
- o del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e sull'accreditamento;
- o 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 Qualità e al Direttore Sanitario;
- compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni;
- scrivendo una lettera, un fax o una mail.

La Direzione si riserva di prendere in esame anche 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 entro 15 giorni dal loro ricevimento.

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.

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 le prestazioni realizzate 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 ai Pazienti e agli operatori, vengono adottate delle procedure per garantire l'igiene dei locali e delle attrezzature, che vengono puliti e/o disinfettati costantemente. 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla L. 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.

A richiesta gli Utenti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (documentazione sui controlli, mappatura dei rischi, verbali di sopralluogo).

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 (ALL. 14 Elenco rischi clinici).

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di *Tecnomed Trento* 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 campionarie, 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 i Clienti nelle nostre sale di attesa unitamente ad una piccola brochure di Guida al Servizio, più snella e di più facile consultazione.

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

È stato realizzato il sito internet (www.tecnomed-trento), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni relative alle due sedi. È possibile, poi, richiedere ulteriori informazioni mandando una mail agli uffici amministrativi (dalla pagina "CONTATTI" cliccare direttamente sull'indirizzo di posta elettronica che compare).

Infine, per il centro diagnostico di Trento, sono state create delle brochure informative sui vari servizi offerti, a disposizione dei Pazienti sia nelle sale d'aspetto che sul sito internet.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella struttura di medici competenti e preparati, sia sul piano professionale che su quello umano, e di personale di segreteria in stretto contatto con il Direttore Sanitario consente all'Utente di trovare in ogni istante un interlocutore cui avanzare suggerimenti e/o

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

proposte, segnalare disfunzioni, esternare lamentele o reclami con la certezza di trovare sempre una risposta, non solo appropriata ma anche risolutiva.

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

Attraverso sistemi di rilevamento interno, gli Studi sono in grado di tenere sotto controllo tutti i parametri delle prestazioni al fine di poter intervenire nel caso in cui gli standard dichiarati non fossero rispettati.

Inoltre, riteniamo che le procedure redatte per la gestione del Sistema Qualità 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 Trento* 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.

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.

Inoltre, con l'attivazione del collegamento con APSS, è stato redatto apposito modulo, da sottoporre al Paziente ogni volta che effettua una prestazione presso le nostre strutture, per dare allo stesso la possibilità di acconsentire o meno alla visualizzazione del referto del suo esame da parte del Medico di Base/Pediatra e/o delle Strutture Accreditate del SSP.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

ATTRIBUZIONE RISORSE

SERVIZI EROGATI	RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma)	PERSONALE DI SEGRETERIA
ECOGRAFIA	19 MEDICI	5 segretarie amministrative 14 segretarie operative
ECOCOLORDOPPLER	2 MEDICI	
CARDIOLOGIA	1 MEDICO	
CHIRURGIA GENERALE	1 MEDICO	
CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA	2 MEDICO	
DERMATOLOGIA	2 MEDICI	
ENDOCRINOLOGIA	1 MEDICO	
GASTROENTEROLOGIA	1 MEDICI	
GINECOLOGIA E OSTETRICIA	4 MEDICI	
MEDICINA ESTETICA	3 MEDICO	
MEDICINA DELLO SPORT	1 MEDICO	
NEUROCHIRURGIA	1 MEDICO	
ORTOPEDIA	8 MEDICI	
PSICOLOGIA – NEUROPSICOLOGIA	3 MEDICO	
UROLOGIA	2 MEDICO	
RADIOLOGIA	8 MEDICI 4 TECNICI DI RADIOLOGIA	
RISONANZA MAGNETICA	5 MEDICI 1 MEDICO ANESTESISTA 4 TECNICI DI RADIOLOGIA	
TC DENTALE	3 MEDICI 4 TECNICI DI RADIOLOGIA	
DENSITOMETRIA	3 MEDICI 4 TECNICI DI RADIOLOGIA	
SENOLOGIA	3 MEDICI 2 TECNICI DI RADIOLOGIA	

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Trento e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

SERVIZI EROGATI	RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma)	PERSONALE DI SEGRETERIA
AGOBIOPSIA	2 MEDICI	
TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE	3 FISIOTERAPISTI	
VISITE FISIATRICHE	2 MEDICI	
CONSULENZE NUTRIZIONALI	2 NUTRIZIONISTI	

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	06/05/2009

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