



LA CARTA DEI SERVIZI

ECOGRAFIA | SENOLOGIA | ECOCOLORDOPPLER | ECOCARDIOGRAFIA
RISONANZA MAGNETICA | TC | TC DENTALE | RADIOLOGIA | DENSITOMETRIA OSSEA
RIMODELLAMENTO CORPOREO | LASER DERMOESTETICI | PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA GENERALE, CHIRURGIA VASCOLARE E
ANGIOLOGIA, CHIRURGIA DELLA MANO, CHIRURGIA PLASTICA, ENDOCRINOLOGIA, DERMATOLOGIA
(MAPPATURA DEI NEI), GASTROENTEROLOGIA, GINECOLOGIA, MEDICINA ESTETICA, NEUROLOGIA,
OTORINOLARINGOIATRIA, ORTOPEDIA, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | TERAPIE FISICHE

PUNTO PRELIEVI

VIA SEGHE SAN TOMASO, 17 37129 VERONA – TEL. 045/8002248 FAX 045/8069203
SITO WEB www.tecnomedcentridiagnostici.it E-MAIL info@tecnomed-verona.it

TERAPIE FISICHE | ONDE D'URTO
VISITE FISIATRICHE | VISITE REUMATOLOGICHE | CONSULENZE NUTRIZIONALI
ECOGRAFIA

VIA FRATTINI, 14/18 37122 VERONA – TEL/FAX 045/8002205
SITO WEB www.tecnomedcentridiagnostici.it E-MAIL info@tecnomed-verona.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, con l'obiettivo di tutelare le sue esigenze e la sua salute, gli attribuisce la possibilità di effettuare momenti 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 centri:

- o Via Seghe San Tomaso n° 17 (Verona), che eroga prestazioni di diagnostica per immagini, visite specialistiche con esami strumentali (cardiologia, neurologia, endocrinologia), terapie di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale (terapie fisiche manuali), laserterapia, visite specialistiche di chirurgia (generale, della mano, plastica, vascolare e angiologica), gastroenterologia, dermatologia con mappatura dei nei, ginecologia, medicina estetica, otorinolaringoiatria e urologia, medicina dello sport per la certificazione della pratica sportiva agonistica e non agonistica.

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.

- o Via Frattini n° 14/18 (Verona), che eroga prestazioni di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale (terapie fisiche e strumentali), fisiatria, ortopedia, reumatologia, ecografia, consulenze nutrizionali.

I due Centri lavorano in stretta collaborazione essendo la gran parte dell'attività di diagnostica di tipo ortopedico/fisiatrico. I Pazienti ortopedici del Centro Diagnostico di Via Seghe San Tomaso possono avvalersi del Centro di Via Frattini per le eventuali terapie fisiche e, viceversa, le attrezzature diagnostiche sono a disposizione dei medici che operano presso il Centro di Terapie Fisiche. Inoltre pazienti del Centro Diagnostico possono effettuare nella medesima struttura di Via Seghe San Tomaso anche terapie fisiche manuali.

L'impegno primario della nostra struttura è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in collaborazione con i medici curanti, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Scopo preciso della nostra struttura 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. Per raggiungere al meglio questo obiettivo la struttura è stata dotata di attrezzature di ultima generazione di radiologia tradizionale e di radiologia odontoiatrica, ecografia, densitometria ossea, mammografia, TC e RMN. Per migliorare sempre più l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, tali apparecchiature vengono aggiornate costantemente nei software o, ove possibile, sostituite con apparecchiature più all'avanguardia. Inoltre, ci siamo dotati di un apparecchio per il rimodellamento corporeo, di laser per piccoli interventi chirurgici (rimozione di lesioni cutanee benigne, virali, di lesioni vascolari del volto e degli arti inferiori, macchie cutanee, ecc.) e per epilazione permanente, di un laser per la rimozione dei tatuaggi, di un dermatoscopio per mappatura dei nei.

Ulteriore obiettivo è quello di eseguire, in entrambe le sedi, terapie fisiche strumentali e manuali per la cura e la riabilitazione funzionale di pazienti affetti da patologia ortopedica e visite specialistiche, sempre, in ambito fisiatrico ed ortopedico. Disponiamo, infatti, di apparecchiatura ad onde d'urto e di due apparecchiature tecar per poter offrire ai nostri Pazienti terapie per trattamenti ortopedici con strumentazioni all'avanguardia. Inoltre, al fine di rendere sempre più completa l'offerta, abbiamo attivato, presso la sede di Via Frattini, il servizio di reumatologia ed il servizio di ecografia, all'interno del quale le prestazioni sono erogabili anche in convenzione SSN.

Per completare la nostra offerta, abbiamo deciso di aprire, presso la sede di Via Seghe San Tomaso un ambulatorio di medicina dello sport al quale potranno appoggiarsi tutti gli sportivi, amatoriali o professionisti.

Infine, relativamente al servizio ambulatoriale, abbiamo ampliato la nostra offerta inserendo le seguenti specialità: endocrinologia, gastroenterologia, urologia e otorinolaringoiatria.

Alla celerità e qualità delle prestazioni erogate in entrambe le sedi si aggiunge il vantaggio della convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che ne garantisce l'accessibilità a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di tesserino sanitario; inoltre, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Non da ultimo, ricordiamo che i nostri centri sono in stretto contatto con Tecnomed Trento, struttura facente parte del nostro gruppo, dove è possibile eseguire, sempre in convenzione ssn, esami di risonanza magnetica con contrasto, che attualmente nella sede di Verona non vengono eseguiti.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante di personale medico e paramedico, nonché del personale di segreteria, tutti impegnati nell'organizzazione a vario titolo e livello. Tutte le persone che operano nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli e/o delle esperienze lavorative sviluppate 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.

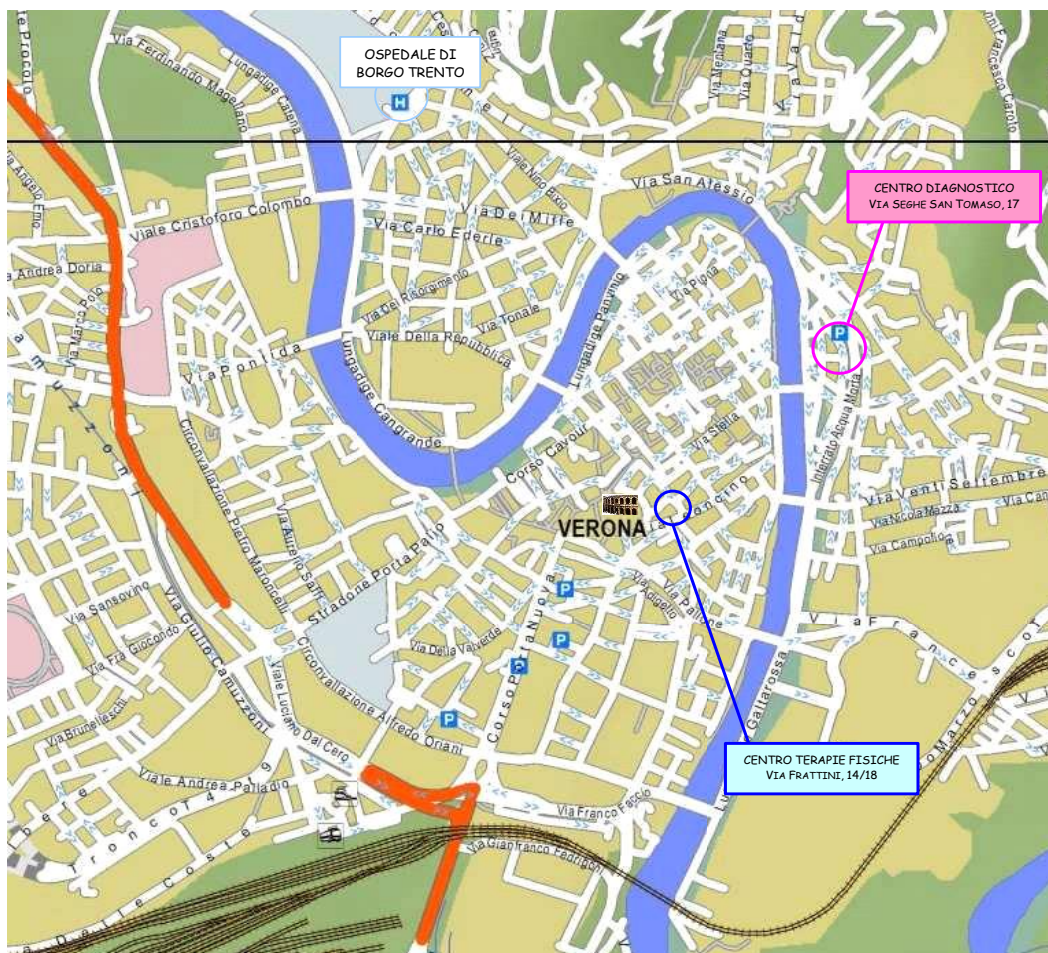
REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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

Per lo più gli operatori laureati sono iscritti alle principali società scientifiche nazionali del settore, mentre la struttura nel suo complesso è iscritta alla Macroarea Ambulatoriale Veneta di Confindustria. 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.

INFORMAZIONI GENERALI SU TECNOMED VERONA

Tecnomed Verona è costituita da due sedi, entrambe site nel centro storico di Verona (nella cartina seguente è evidenziata la localizzazione dei due studi):



1. **CENTRO DIAGNOSTICO:** Via Seghe San Tomaso n. 17 (di fronte a Piazza Isolo).
Tel. 045/8002248 – Fax 045/8069203
Indirizzo e-mail: info@tecnomed-verona.it – Pec: tecnomedverona@gigapec.it
Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

È facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 31, n° 32, n° 33, n° 72 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 a pagamento dispone di posti gratuiti. 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 045/8002248. È inoltre possibile contattare questa sede via fax o inviando 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** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato

2. CENTRO TERAPIE FISICHE: Via Frattini n. 14/18 (vicino a Piazza San Nicolò).

Tel./Fax 045/8002205

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-verona.it – Pec: tecnomedverona@gigapec.it

Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it

Nel centro storico di Verona, la sede è facilmente raggiungibile utilizzando tutte linee urbane che fermano in Piazza Brà. Per chi giunge con la propria auto, sono disponibili i parcheggi a pagamento di Piazza Cittadella e Arena (entrambi localizzati dietro a Piazza Brà). Si ricorda che l'accesso alle auto nell'area circostante alla sede è consentito esclusivamente in alcune fasce orarie, essendo questa Zona a Traffico Limitato (dal lunedì al venerdì: dalle 10.00 alle 13.30 – dalle 16.00 alle 18.00). La segnaletica stradale indica il percorso obbligato da seguire nel centro storico e si può parcheggiare esponendo il Verona Park.

Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando o inviando un fax al numero 045/8002205.

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** con orario continuato.

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

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

IL CENTRO DIAGNOSTICO LA STRUTTURA ED I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURA E SERVIZI

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

- n° **9** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di cardiologia, per l'elettromiografia, per i piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia, di chirurgia plastica, di chirurgia dermatologica e di medicina estetica, per la medicina dello sport, per le terapie fisiche e per l'attività ambulatoriale);
- n° **1** locale per TC;
- n° **1** locale per radiologia odontoiatrica;
- n° **2** locali per risonanza magnetica;
- n° **1** locale per l'anamnesi del paziente;
- n° **1** locale per densitometria ossea;
- n° **1** locale per mammografia;
- n° **1** locale per radiologia;
- n° **4** locali per l'attesa;
- n° **8** locali igienici a disposizione del pubblico di cui **2** per disabili.

2. INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per qualunque informazione, i clienti 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, questa sede è stata dotata di 6 linee telefoniche con ricerca automatica.

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

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **Sabato** → dalle **8.00** alle **18.30** con orario continuato

3. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

Tutte le prestazioni di diagnostica strumentale e le visite specialistiche richiedono la prenotazione, che può essere fatta sia direttamente al personale dell'accettazione che telefonicamente nel seguente orario:

- da **lunedì** al **venerdì**
prenotazione allo sportello → dalle **8.30** alle **19.00** con orario continuato
prenotazione telefonica → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

■ **sabato** →

prenotazione allo sportello → dalle **8.30** alle **18.30** con orario continuato

prenotazione telefonica → dalle **8.00** alle **13.00** con orario continuato per tutte le prestazioni
dalle **13.00** alle **19.00** per le sole prestazioni in libera professione

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al Cliente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione erogata, il giorno e l'ora di svolgimento della prestazione, il medico esecutore, le eventuali preparazioni da effettuare, il costo e le diverse modalità di pagamento: prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale con indicazione dei relativi costi.

- Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento col SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della necessaria **prescrizione redatta dal medico di base o da medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA)**.

Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:

- tessera sanitaria e codice fiscale;
- eventuale attestato di esenzione;
- eventuali esami precedenti.

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 (obbligatoria per esami radiologici) che verrà riconsegnata al Cliente unitamente alla relativa fattura. Anche in tal caso 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 ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai clienti dal personale addetto all'accettazione. L'elenco degli enti convenzionati è consultabile, a richiesta, presso lo sportello informazioni.

Le prestazioni possono essere pagate in contanti, con POS, con assegno bancario e con carta di credito.

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 a questi assegnato al fine di tutelare la sua Privacy ed il numero dell'ambulatorio presso cui verrà effettuato l'esame.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

4. CONSEGNA REFERTI

Quanto più possibile, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, cerchiamo, per tutte le tipologie di esami, di consegnare il referto subito dopo l'esame: per gli esami ecografici e mammografici la consegna è immediata, mentre per tutti gli altri esami i nostri medici cercano di dare la risposta entro 1-2 ore dal momento della fine dell'esame o, al massimo, entro tre giorni, qualora sorgessero impedimenti organizzativi. Per tutti gli esami, ad eccezione delle radiografie ortopantomiche, al posto delle tradizionali lastre, viene consegnato un cd contenente le immagini dell'esame effettuato. 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. La password viene generata ad ogni accesso.

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 ed eventuale modulo per la delega. I pazienti hanno la possibilità di stampare referto e cd direttamente dal totem presente all'ingresso della struttura senza doversi recare in accettazione, scansionando semplicemente il codice a barre presente nel modulo di ritiro.

Unitamente ad essa, con cadenza annuale, verrà consegnato anche un *questionario di gradimento* per la valutazione della qualità del servizio erogato utile alla Direzione per porsi nuovi obiettivi nell'ottica del miglioramento continuo. Si ricorda che il questionario di gradimento è compilabile accedendo direttamente nel sito.

Il referto, in busta chiusa, verrà consegnato dal personale addetto al diretto interessato o ad un suo delegato secondo quanto disposto dalla legge (in questo caso la busta viene sigillata con apposita etichetta con l'iniziale della segretaria che ha provveduto ad imbustare il referto stesso).

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

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.30** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **16.00** con orario continuato.

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 gli sportelli informazioni e le sale di attesa di ciascuno studio sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede (di cui viene dato indirizzo e recapito telefonico), di tutte le prestazioni erogate.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ecografia gastroenterologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia urologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografia ginecologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia endocrinologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografia senologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia ortopediche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie vascolari | <input type="checkbox"/> Ecografie cardiologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie dermatologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie otorinolaringoiatriche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie del collo | <input type="checkbox"/> Ecografie della cute e sottocute |
| <input type="checkbox"/> Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori | |
| <input type="checkbox"/> Agobiopsia ecoguidata collo, linfonodali, tessuti molli | |

SENOLOGIA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Esame clinico strumentale delle mammelle | <input type="checkbox"/> Mammografia con tomosintesi |
| <input type="checkbox"/> Ecografia mammaria | <input type="checkbox"/> Agobiopsia ecoguidata della mammella |

RADIOLOGIA CONVENZIONALE

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Radiografia del torace | <input type="checkbox"/> Radiografia dell'addome |
| <input type="checkbox"/> Radiografia delle articolazioni e delle ossa | <input type="checkbox"/> Radiografia della colonna e del bacino |
| <input type="checkbox"/> Radiografia del cranio | |

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Tc dentale | <input type="checkbox"/> Ortopantomografia |
| <input type="checkbox"/> Teleradiografia del cranio | |

RISONANZA MAGNETICA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica osteo-articolare | <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica total-body |
| <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica total-body con mezzo di contrasto (presso Tecnomed Trento) | |

TC

- Total-body

DENSITOMETRIA OSSEA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Densitometria femore/colonna | <input type="checkbox"/> Valutazione rischio di frattura |
|---|--|

CARDIOLOGIA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ecografie cardiache | <input type="checkbox"/> Visite cardiologiche |
| <input type="checkbox"/> Elettrocardiogramma | <input type="checkbox"/> Holter pressorio |
| <input type="checkbox"/> Holter cardiaco 24 ore | <input type="checkbox"/> Test da sforzo con cicloergometro |

CHIRURGIA *

- Visite specialistiche di chirurgia generale, angiologia, vulnologia, proctologia, chirurgia plastica.
- Piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia
- Piccoli interventi di chirurgia plastica e di medicina estetica

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

- Laser chirurgia

DERMATOLOGIA *

- Visite dermatologiche
- Piccoli interventi dermatologici
- Crioterapia
- Mappatura nei
- Trattamenti laser dermoestetici

ENDOCRINOLOGIA

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

MEDICINA DELLO SPORT *

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

MEDICINA ESTETICA *

- Rimodellamento corporeo Velashape
- Carbossiterapia
- Rimozione tatuaggi
- Trattamenti con tossina botulinica
- Epilazione permanente
- Laser dermoestetico
- Trattamenti con acido ialuronico

NEUROLOGIA *

- Visite neurologiche
- Elettromiografia

ORTOPEDIA *

- Visite ortopediche
- Infiltrazioni ecoguidate
- Infiltrazioni

TERAPIE FISICHE *

- Visite fisiatriche
- Kinesiterapia
- Rieducazione motoria funzionale
- Massaggi terapeutici
- Massoterapia

ALTRE VISITE SPECIALISTICHE *

- Visite ginecologiche
- Visite otorinolaringoiatriche
- Visite urologiche
- Visite gastroenterologiche

PUNTO PRELIEVI S.S.M. LEONICENI *

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

IL CENTRO DI TERAPIE FISICHE LA STRUTTURA E I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURA E SERVIZI

Il *Centro di Terapie Fisiche* sito in Via Frattini n° 14/18, occupa una superficie complessiva di 186 mq. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli utenti i seguenti locali:

- n° 5 box terapie;
- n° 3 locali per fisioterapia (uno utilizzato per onde d'urto);
- n° 2 ambulatori per visite specialistiche (entrambi utilizzabili anche per le ecografie e per l'agopuntura);
- n° 1 locale per l'attesa;
- n° 1 locale igienico a disposizione del pubblico predisposto anche per pazienti disabili;
- n° 2 spogliatoi per il personale interno;
- n° 1 locale igienico per il personale interno.

2. INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per qualunque informazione, i clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, al personale addetto all'accettazione presso lo sportello informazioni/prenotazioni o direttamente o via telefono/fax.

3. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

L'erogazione di qualunque tipologia di terapia fisica richiede la prenotazione, che può essere fatta sia direttamente al personale dell'accettazione che telefonicamente nel seguente orario:

■ da **lunedì a venerdì** → dalle **8.30** alle **19.00**

Per poter usufruire della prestazione richiesta, il paziente deve essere in possesso della prescrizione di un medico specialista.

- Per le prestazioni erogate in regime di accreditamento col SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della necessaria **prescrizione redatta dal medico di base su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA)**. Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:
 - tessera sanitaria e codice fiscale;
 - eventuale attestato di esenzione;
 - eventuali documentazione di esami inerenti la motivazione della prestazione richiesta.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. Anche in tal caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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

- Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, compagnie assicurative, ecc. le modalità di accesso e pagamento sono ovviamente quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai clienti dal personale addetto all'accettazione. L'elenco delle associazioni e degli stabilimenti produttivi con cui siamo convenzionati è visionabile, a richiesta, presso lo sportello informazioni.

Le prestazioni possono essere pagate in contanti, con POS, con assegno bancario e con carta di credito.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al Cliente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione erogata, al calendario e all'orario delle sedute prenotate, al costo e alle diverse modalità di pagamento: prestazione fruibile solo a pagamento diretto, prestazione fruibile anche in regime di accreditamento con il SSN.

L'ordine di accesso alle terapie fisiche è determinato dall'orario di prenotazione.

Con cadenza annuale, a tutti i Pazienti verrà consegnato anche un *questionario di gradimento* per la valutazione della qualità del servizio erogato, utile alla Direzione per porsi nuovi obiettivi nell'ottica del miglioramento continuo. Si ricorda che il questionario di gradimento è compilabile accedendo direttamente nel sito.

4. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso gli sportelli informazioni e le sale di attesa di entrambe le sedi sono disponibili per l'utenza i bigliettini informativi con l'indicazione di tutte le prestazioni erogate dalle nostre strutture.

Nello specifico, nella sede di Via Frattini, 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):

TERAPIE FISICHE *

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Diadinamiche | <input type="checkbox"/> Elettrostimolazioni | <input type="checkbox"/> Elettroterapia galvanica |
| <input type="checkbox"/> Infrarossi e ultravioletti | <input type="checkbox"/> Interferenziali | <input type="checkbox"/> Ionoforesi |
| <input type="checkbox"/> Radar terapia | <input type="checkbox"/> Tecar terapia | <input type="checkbox"/> Tens |
| <input type="checkbox"/> Laser terapia (laser YAG – laser M6 – laser a scansione) | | <input type="checkbox"/> Ultrasuoni |
| <input type="checkbox"/> Rieducazione motoria funzionale | <input type="checkbox"/> Onde d'urto | <input type="checkbox"/> Agopuntura |

MASSOTERAPIA *

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Massoterapia | <input type="checkbox"/> Massaggi terapeutici | <input type="checkbox"/> Linfodrenaggi |
| <input type="checkbox"/> Kinesiterapia | <input type="checkbox"/> Kinesiotaping | <input type="checkbox"/> Applicazioni di taping |
| <input type="checkbox"/> Pompage | | |

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

VISITE SPECIALISTICHE *

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Visite fisiatriche | <input type="checkbox"/> Visite ortopediche e infiltrazioni |
| <input type="checkbox"/> Consulenze nutrizionali | <input type="checkbox"/> Visite reumatologiche |

ECOGRAFIA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ecografia gastroenterologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia urologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografia ginecologiche | <input type="checkbox"/> Ecografia endocrinologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie vascolari | <input type="checkbox"/> Ecografia ortopediche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie dermatologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie otorinolaringoiatriche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie del collo | <input type="checkbox"/> Ecografie della cute e sottocute |
| <input type="checkbox"/> Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori | |

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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:

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 socio-economiche. 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 e francese.

Inoltre, 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. Inoltre, tutti i dipendenti e collaboratori devono seguire il modello organizzativo implementato secondo quanto sancito dalla legge 231/2001.

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 e Sensibili (GDPR 679/2016).

CONTINUITÀ

Tecnomed Verona si fa carico della continuità assistenziale dei pazienti sia che fruiscono del servizio di diagnostica per immagini sia che si sottopongono 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.

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

DIRITTO DI SCELTA

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. A questo scopo, per gli esami o per le prestazioni che lo richiedano, è stato preparato il *Modulo per la Raccolta del Consenso Informato*.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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 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 Verona*.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso della struttura, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.
- Con cadenza semestrale, vengono acquisite le valutazioni dei clienti, attraverso la richiesta di compilazione ed elaborazione degli questionari di gradimento.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente.

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. 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. 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 Verona* si è organizzata per garantire e, soprattutto, migliorare gli standard di qualità fissati.

All'ingresso di entrambe le sedi, per esempio, 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriera architettonica; dove necessario la struttura si è dotata di montacarichi o di servo-scala.

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 e di acqua e di riviste e giornali.

Nel locale di accettazione esiste un apposito supporto a piantana per la distribuzione del materiale informativo in cui è possibile trovare anche il modulo per eventuali reclami e suggerimenti.

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 operazioni da svolgere, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Cliente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o declinando le proprie generalità in caso di comunicazione telefonica. Quando le prenotazioni vengono fatte di persona allo sportello, il personale addetto consegna un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'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 e-mail, del promemoria.

Per garantire la massima efficienza, la struttura si è dotata di un centralino, con 6 linee a ricerca automatica, in cui sono presenti 3 operatrici.

Le prenotazioni possono essere fatte direttamente e indifferentemente presso gli studi oppure telefonicamente, nei seguenti orari:

Centro Diagnostico Sportello: 8.30 – 19.00 (da lunedì a venerdì); 8.30 – 19.00 (sabato)
Telefoniche: 8.00 – 19.00 (da lunedì a venerdì); 8.00 – 13.00 (sabato);
13.00 – 19.00 (sabato solo libera professione).

Centro Terapie Fisiche Sportello: 8.30 – 19.00 (da lunedì a venerdì)
Telefoniche: 8.00 – 19.00 (da lunedì a venerdì)

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 centro diagnostico, per esempio, le sale visita di mammografia, RX, TC 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. Nel centro di terapie, invece, i box, all'interno dei quali il Paziente si spoglia, sono provvisti di porte dotate di speciale sistema di chiusura dall'interno, mentre i locali per la fisioterapia sono dotati di spogliatoio.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori o nei box, 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/box.

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 personale impegnato) viene attuata, per entrambe le strutture, un'attenta programmazione degli orari e del lavoro anche con l'obiettivo di evitare inutili sprechi di tempo.

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati al cliente al momento dell'accettazione, nel rispetto della normativa europea sulla Privacy (GDPR 679/2016).

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

A richiesta del cliente i referti possono essergli recapitati al proprio domicilio c/o corriere, secondo le modalità indicate nella specifica procedura operativa.

L'obiettivo a cui mira l'organizzazione è quello di giungere alla consegna immediata del referto, per tutte le tipologie di esame.

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:

- 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 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:

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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

- verbalmente (di persona o telefonicamente) al Responsabile Assicurazione Qualità 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 “ALL 10 Scheda 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 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 entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione problematica evidenziata.

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

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

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 agli Utenti ed 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona 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 i clienti possono consultare la documentazione relativa alla sicurezza (controlli effettuati, valutazione dei rischi, verbali di sopralluogo, ecc.).

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. 25 Elenco rischi clinici).

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 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.

È stato realizzato un volantino informativo, da distribuire a tutta la nostra clientela, in cui sono elencate le prestazioni erogate presso le nostre sedi e in cui sono date informazioni per raggiungere gli studi.

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

È stato, infine, realizzato il sito internet (www.tecnomed-verona), 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).

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La costante presenza nella struttura di medici competenti e preparati, sia sul piano professionale che su quello umano e di un responsabile delle relazioni con il pubblico, consente al Cliente di

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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

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.

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 saranno 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009

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

ATTRIBUZIONE RISORSE

SERVIZI EROGATI	SEDE EROGAZIONE PRESTAZIONE	RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma)	PERSONALE DI SEGRETERIA
ECOGRAFIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIA FRATTINI	14 MEDICI	11 segretarie operative 5 segretarie amministrative
ECOGRAFIA CARDIACA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI	
ECOCOLORDOPPLER	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI	
MAMMOGRAFIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	6 MEDICI 6 TECNICI DI RADIOLOGIA	
RADIOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	7 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA	
RISONANZA MAGNETICA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 8 TECNICI DI RADIOLOGIA	
TC	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 8 TECNICI DI RADIOLOGIA	
DENSITOMETRIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	3 MEDICI 4 TECNICI DI RADIOLOGIA	
AGOBIOPSIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 1 MEDICO ANATOMOPATOLOGO	
TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE	VIA FRATTINI	6 FISIOTERAPISTI	
	VIA SEGHE SAN TOMASO	1 FISIOTERAPISTA	
VISITE FISIATRICHE	VIA FRATTINI	2 MEDICI	
CONSULENZA ALIMENTARE	VIA FRATTINI	1 BIOLOGO SANITARIO	
AMBULATORIO ORTOPEDICO	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI 1 FISIOTERAPISTA	11 segretarie operative 5 segretarie amministrative
AMBULATORIO ENDOCRINOLOGICO	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI	
AMBULATORIO DERMATOLOGICO	VIA SEGHE SAN TOMASO	3 MEDICI	
AMBULATORIO DI GASTROENTEROLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI	
AMBULATORIO CARDIOLOGICO	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 2 INFERMIERE	
AMBULATORIO DI MEDICINA DELLO SPORT	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI 1 INFERMIERA	
AMBULATORIO NEUROLOGICO	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI	

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

SERVIZI EROGATI	SEDE EROGAZIONE PRESTAZIONE	RISORSE A DISPOSIZIONE (vedere organigramma)	PERSONALE DI SEGRETERIA
AMBULATORIO DI UROLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	1 MEDICO	
AMBULATORIO DI CHIRURGIA VASCOLARE	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI	
CHIRURGIA PLASTICA MEDICINA ESTETICA	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI	
AMBULATORIO DI OTORINOLARINGOIATRIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	1 MEDICO	
PUNTO PRELIEVI	VIA SEGHE SAN TOMASO	1 INFERMIERA	5 segretarie operative

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	09/10/2009
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			