

# LA CARTA DEI SERVIZI

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

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

PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA (ECG – TEST DA SFORZO – HOLTER), CHIRURGIA GENERALE, CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA, CHIRURGIA PLASTICA, ENDOCRINOLOGIA, DERMATOLOGIA, GASTROENTEROLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA, MEDICINA ESTETICA, NEUROLOGIA, OTORINOLARINGOIATRIA, ORTOPEDIA, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

PUNTO PRELIEVI SSML

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

ECOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER | ECOCARDIOGRAFIA  
RISONANZA MAGNETICA AD ALTO CAMPO | TC | TC DENTALE | RADIOLOGIA  
INTERVENTI CHIRURGICI DI CHIRURGIA VASCOLARE E ANGIOLOGIA, DERMATOLOGIA, OCULISTICA,  
OTORINOLARINGOIATRIA  
RIMODELLAMENTO CORPOREO | LASER DERMOESTETICI | LASER CHIRURGIA

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

MEDICINA DELLO SPORT | MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE (SOLO TRATTAMENTI MANUALI)

PUNTO PRELIEVI SSML

## SOMMARIO

<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>3</b>
<b>INFORMAZIONI GENERALI.....</b>	<b>6</b>
<b>LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI.....</b>	<b>8</b>
1 STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI .....	8
2 INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI .....	9
3 MODALITÀ DI ACCESSO .....	9
4 CONSEGNA REFERTI .....	10
5 ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI .....	11
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>16</b>
EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ.....	16
CONTINUITÀ.....	16
DIRITTO DI SCELTA.....	17
PARTECIPAZIONE .....	17
EFFICENZA ED EFFICACIA .....	17
<b>STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI .....</b>	<b>18</b>
ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI .....	18
PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI .....	18
ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI .....	19
RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI .....	19
SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI .....	20
IGIENE .....	21
SICUREZZA .....	21
<b>MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA .....</b>	<b>23</b>
INFORMAZIONI AL PUBBLICO .....	23
RELAZIONI CON IL PUBBLICO.....	23
MONITORAGGIO DEI SERVIZI .....	24
TUTELA DELLA PRIVACY .....	24
<b>ATTRIBUZIONE RISORSE.....</b>	<b>25</b>
<b>GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI.....</b>	<b>26</b>

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

## PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento per assicurare ai nostri Utenti/Clienti la trasparenza e la conoscenza delle nostre strutture sanitarie, dei servizi messi a disposizione del territorio e degli obiettivi che l'organizzazione si impegna a raggiungere. Inoltre, essa costituisce uno dei canali più importanti, per la verifica, il controllo ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate, grazie anche alla partecipazione degli Utenti stessi e delle associazioni di tutela dei cittadini, cui è stato sottoposto il presente documento.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra il Cliente e la nostra struttura con l'obiettivo principale di tutelare le sue esigenze e la sua salute; in questo modo Tecnomed Verona offre la possibilità di effettuare, attraverso la lettura della stessa, un momento di effettivo controllo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Il personale di Tecnomed Verona, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

## PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Tecnomed Verona è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per la diagnostica per immagini e per la cardiologia.

Essa è articolata in due centri:

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

- o Viale del Commercio n° 14 (Verona) che eroga:
  - Prestazioni di **diagnostica per immagini** (ecografia – ecocolordoppler – risonanza magnetica total body ad alto campo con e senza mezzo di contrasto – tc cone-beam osteoarticolare – radiologia dentale con tc cone-beam – radiologia convenzionale).
  - Visite specialistiche con esami strumentali nell'ambito del servizio di **cardiologia** (ECG, ecostress, holter cardiaco, monitoraggio pressorio, test da sforzo), **neurologia** (elettromiografia), **endocrinologia** (ecografia), **dermatologia** (mappatura dei nei).
  - Visite specialistiche di **chirurgia** (generale, della mano, vascolare e angiologica, vulnologica e proctologica), **dietologia** (consulenze nutrizionali), **gastroenterologia**, **ginecologia e ostetricia**, **medicina estetica e dermoestetica**, **otorinolaringoiatria**, **ortopedia**, **reumatologia** e **urologia**.
  - **Ambulatorio chirurgico con sala chirurgica** per laserterapia e interventi in anestesia locale plessica o loco regionale di chirurgia vascolare e angiologia, medicina estetica, dermatologia, oculistica (cataratta), otorinolaringoiatria (Allegato 2/A alla classificazione L.R. 16/08/2002 n.22).
  - **Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione**: ambulatorio dedicato alle visite fisiatriche e alle sole terapie fisiche manuali, senza l'utilizzo di apparecchiature.
  - **Medicina dello sport** per la certificazione della pratica sportiva agonistica e non.
  - **Servizio di urgenza radiologica di natura ortopedica**: per chi subisce un trauma di piccola o modesta entità all'apparato muscolo-scheletrico durante l'attività ludico-sportiva. Il paziente può accedere direttamente e verrà valutato dal medico radiologo che eseguirà gli accertamenti più idonei per risolvere il quesito diagnostico.

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

Con l'apertura della nuova sede di Viale del Commercio, dotata di apparecchiature radiologiche di ultimissima generazione e altamente performanti e di una risonanza magnetica ad alto campo 3T, Tecnomed Verona completa ed amplia, su entrambi i distretti di Verona, la sua attuale offerta. Accanto all'attività di diagnostica di tipo ortopedico/fisiatico, che negli anni ha contraddistinto la sede di Piazza Isolo, la nuova risonanza magnetica permette di eseguire indagini in ambito oncologico, neurologico ed indagini per la valutazione funzionale celebrale, mentre la nuova tc cone-beam, permette di eseguire studi delle patologie otorinolaringoiatriche-maxillofacciali e delle piccole articolazioni.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

L'impegno primario di Tecnomed Centri Diagnostici è quello di rispondere al diritto alla salute dei suoi Utenti, in stretta collaborazione con i medici curanti e con le strutture pubbliche e private presenti sul territorio, offrendo loro un servizio efficiente, efficace e completo.

Scopo preciso è quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle varie metodiche d'indagine, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei medici che operano nelle nostre sedi.

Al fine di ottenere un costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, tutte le apparecchiature in uso vengono aggiornate costantemente nei software o, ove possibile, sostituite con apparecchiature più all'avanguardia e più performanti.

Relativamente al servizio ambulatoriale, abbiamo ampliato, nel corso degli anni, la nostra offerta inserendo sempre nuove specialità sulla base della richiesta dei nostri Utenti e delle esigenze manifestate dalla nostra ULSS di riferimento.

Alla celerità e qualità delle prestazioni erogate, si aggiunge, per tutte le prestazioni di diagnostica per immagini e di cardiologia, il vantaggio della convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che garantisce l'accessibilità a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di regolare tessera sanitaria; inoltre, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Non da ultimo, ricordiamo che 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 in apparecchiatura aperta.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante di personale medico e sanitario, nonché del personale di segreteria. Tutte le persone che operano nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli e/ø 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.

Gli operatori sanitari, tutti iscritti agli Albi Professionali di riferimento, sono associati alle principali società scientifiche nazionali del settore, mentre Tecnomed è iscritta alle maggiori associazioni di categoria del settore Sanità (Confindustria Sanità e Anisap).

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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

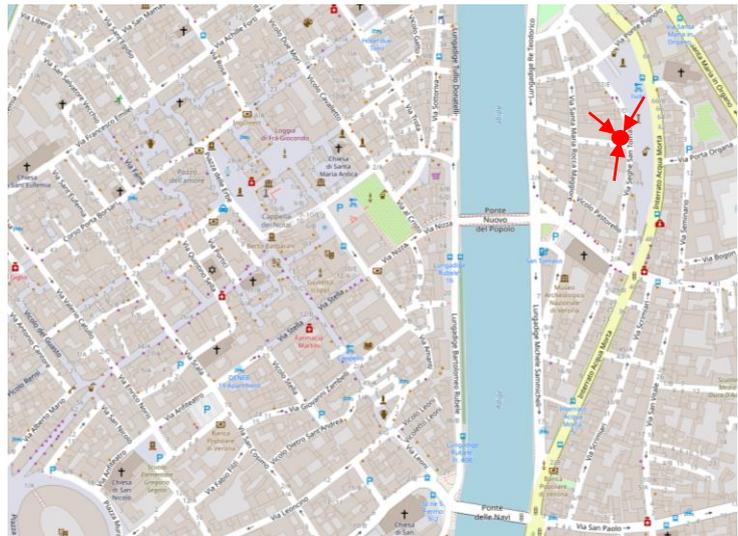
## INFORMAZIONI GENERALI

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

### 1. Sede di Via Seghe San Tomaso n. 17 (di fronte a Piazza Isolo).

Tel. 045/8002248 – Fax 045/8069203

La sede di Via Seghe San Tomaso è facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane n° 31, n° 32, n° 33, 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 sotterraneo dispone di posti gratuiti.

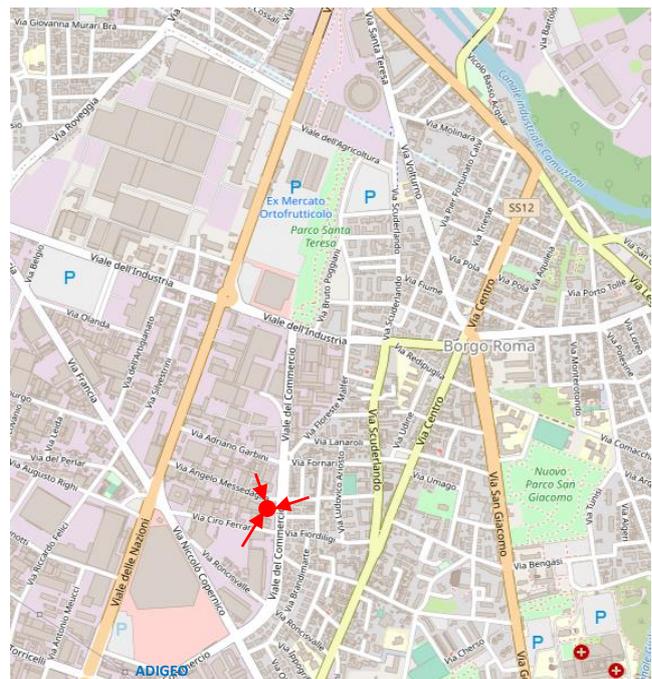


### 2. Sede di Viale del Commercio n. 14 angolo Via Messedaglia

Tel. 045/8002248 – Fax 045/8069203

La nuova sede di Viale del Commercio 14, ubicata nella zona Sud di Verona (ZAI) poco distante dal Centro Commerciale Adigeo e dal casello autostradale di Verona Sud, è facilmente raggiungibile sia dalla provincia che dalla città ed ha ampia possibilità di parcheggio nelle zone limitrofe. Per gli Utenti disabili si dispone di posti a loro riservati nel parcheggio interno.

La linea urbana che serve la zona è la n° 51.



REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

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

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato

Indirizzo e-mail: [info@tecnomed-verona.it](mailto:info@tecnomed-verona.it)

Pec: [tecnomedverona@gigapec.it](mailto:tecnomedverona@gigapec.it)

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

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

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

## LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI

### 1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI

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

- n° **10** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di cardiologia, per l'elettromiografia, per la medicina dello sport, per le terapie fisiche e per l'attività ambulatoriale).
- N° **1** ambulatorio chirurgico per i piccoli interventi di chirurgia vascolare e angiologia e per trattamenti di medicina estetica.
- N° **1** locale per le prestazioni cardiologiche eseguite da personale infermieristico
- n° **1** locale per TC;
- n° **1** locale per radiologia odontoiatrica e per densitometria ossea.
- n° **2** locali per risonanza magnetica.
- n° **1** locale per l'anamnesi del paziente.
- 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.

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

- n° **10** diagnostiche ecografiche (tra le quali vi sono le diagnostiche attrezzate per le prestazioni di cardiologia, per l'elettromiografia, per la medicina dello sport, per le terapie fisiche, per le urgenze ortopediche e per l'attività ambulatoriale).
- n° **1** locale per attività infermieristica, cardiologica e medicina dello sport.
- n° **3** ambulatori chirurgici, di cui uno dedicato a sala chirurgica. Adiacenti agli ambulatori chirurgici, locale sterilizzazione e locale per osservazione paziente.
- n° **1** locale per la risonanza magnetica con spazio dedicato per la preparazione del paziente (zona ad accesso controllato).
- n° **1** locale per la radiologia convenzionale.
- N° **1** locale per la TC e la radiologia dentale.
- n° **4** locali per l'attesa.
- n° **6** locali igienici a disposizione del pubblico di cui **3** per disabili.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

## 2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Momentaneamente, a causa dell'emergenza sanitaria che consente un afflusso contingentato nelle strutture, i clienti possono chiedere informazioni rivolgendosi al personale all'ingresso delle strutture addetto all'accoglienza oppure telefonando o inviando e-mail o chattando direttamente dal sito. È sospesa la possibilità di prenotare allo sportello.

Tutte le prestazioni richiedono la prenotazione, che può essere fatta telefonicamente, via e-mail, direttamente sul sito o chattando con l'operatore:

Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, entrambe le sedi sono state dotate di 26 linee telefoniche con ricerca automatica.

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

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

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato

## 3. MODALITÀ DI ACCESSO

All'ingresso di entrambe le sedi, l'Utente troverà un addetto che gli misurerà la temperatura, gli farà igienizzare le mani, gli consegnerà il numero di chiamata per l'accettazione e, nel caso di presenza di un accompagnatore, controllerà a quest'ultimo la regolarità del Green Pass.

Al momento dell'accettazione verrà 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.

Gli appositi monitor presenti 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.

- Per le prestazioni erogate in regime di convenzione SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della **prescrizione redatta dal medico di base o da medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA)**. Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:
  - tessera sanitaria e codice fiscale;
  - eventuale attestato di esenzione;
  - eventuali esami precedenti.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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.

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

- da **lunedì** al **venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00** con orario continuato

#### 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'esecuzione della prestazione: 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 dalla fine dell'esame, per gli esami in libera professione, nella medesima giornata o, al massimo, entro tre giorni qualora sorgessero impedimenti organizzativi, per gli esami in convenzione ssn. Per tutti gli esami, ad eccezione delle radiografie ortopantomiche, al posto delle tradizionali lastre, viene consegnato un cd contenente le immagini dell'esame effettuato (stampabile direttamente dall'Utente nei totem presenti all'ingresso). 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 che verrà stampato, insieme al cd direttamente dai totem presenti all'ingresso della struttura senza doversi più recare in accettazione, scansionando semplicemente il codice a barre presente nel modulo di ritiro.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Eccezionalmente nel caso in cui non sia possibile la stampa diretta dal totem, 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).

I referti possono essere ritirati negli orari di apertura al pubblico.

Su esplicita richiesta del Paziente è possibile inviare il referto direttamente al domicilio dell'Utente tramite corriere, con pagamento a carico del destinatario.

## 5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale d'attesa di ciascuna sede sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede, di tutte le prestazioni erogate; inoltre, nei totem e negli espositori vengono date informazioni sui singoli servizi e sulle relative tariffe. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Tecnomed Centri Diagnostici ([www.tecnomedcentridiagnostici.it](http://www.tecnomedcentridiagnostici.it)).

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

### ECOGRAFIA

- |  |   |
|--|---|
| <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 |  |

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

### RISONANZA MAGNETICA

- Risonanza magnetica osteo-articolare  Risonanza magnetica total-body

### TC

- Total-body

### DENSITOMETRIA OSSEA

- Densitometria femore/colonna  Valutazione rischio di frattura

### CARDIOLOGIA

- Ecografie cardiache  Visite cardiologiche  
 Elettrocardiogramma  Holter pressorio\*  
 Holter cardiaco 24 ore  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

### DERMATOLOGIA \*

- Visite dermatologiche  Crioterapia  
 Piccoli interventi dermatologici

### 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 \*

- Trattamenti con acido ialuronico  
 Trattamenti con tossina botulinica

### NEUROLOGIA \*

- Visite neurologiche  Elettromiografia

### ORTOPEDIA \*

- Visite ortopediche  Infiltrazioni  
 Infiltrazioni ecoguidate  Trattamenti con concentrato piastrinico PRP

### TERAPIE FISICHE \*

- Visite fisiatriche  Massaggi terapeutici  
 Kinesiterapia  Massoterapia  
 Rieducazione motoria funzionale  Tecarterapia

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

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

### ECOGRAFIA

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

### RADIOLOGIA CONVENZIONALE

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

### RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

- Tc dentale
- Teleradiografia del cranio
- Ortopantomografia

### RISONANZA MAGNETICA AD ALTO CAMPO (3 TESLA)

- RM Encefalo
- RM Ostearticolare
- RM Pelvi femminile
- RM Mammella
- RM Colonna
- RM Addome Superiore
- RM Prostata
- RM Capo-Collo

Tutti gli esami possono essere eseguiti senza e con mezzo di contrasto

### TC

- Tc osteoarticolare
- Tc Odontoiatrica

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

- Tc Otorinolaringoiatrica

### **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 |
| <input type="checkbox"/> Ecostress              |  |

### **CHIRURGIA \***

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite specialistiche di chirurgia generale, angiologia, vulnologia, proctologia |  |
| <input type="checkbox"/> Visite specialistiche di chirurgia della mano                                    |  |
| <input type="checkbox"/> Interventi di chirurgia vascolare e angiologia                                   | <input type="checkbox"/> Laser chirurgia |
| <input type="checkbox"/> Piccoli interventi di medicina estetica  |  |

### **DERMATOLOGIA \***

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Visite dermatologiche   | <input type="checkbox"/> Mappatura nei |
| <input type="checkbox"/> Trattamenti laser dermoestetici                                   | <input type="checkbox"/> Crioterapia   |
| <input type="checkbox"/> Piccoli interventi chirurgici di dermatologia (asportazione nevi) |  |

### **DIETOLOGIA \***

- Consulenze nutrizionali

### **ENDOCRINOLOGIA**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite endocrinologiche con valutazione ecografica della tiroide * |  |
| <input type="checkbox"/> Agobiopsie ecoguidate collo  | <input type="checkbox"/> Diagnosi della patologia tiroidea * |

### **MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE \***

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite fisiatriche | <input type="checkbox"/> Massaggi terapeutici            |
| <input type="checkbox"/> Kinesiterapia      | <input type="checkbox"/> Rieducazione motoria funzionale |

### **MEDICINA DELLO SPORT \***

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

### **MEDICINA ESTETICA \***

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite di medicina estetica        | <input type="checkbox"/> Rimodellamento corporeo Velashape |
| <input type="checkbox"/> Carbossiterapia                    | <input type="checkbox"/> Epilazione permanente             |
| <input type="checkbox"/> Rimozione tatuaggi                 | <input type="checkbox"/> Laser dermoestetico               |
| <input type="checkbox"/> Trattamenti con tossina botulinica | <input type="checkbox"/> Trattamenti con acido ialuronico  |

### **NEUROLOGIA \***

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Visite neurologiche | <input type="checkbox"/> Elettromiografia |
|--|---|

### **OCULISTICA \***

- Interventi chirurgici sull'occhio (cataratta)

### **ORTOPEDIA \***

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite ortopediche | <input type="checkbox"/> Infiltrazioni |
|---|--|

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

Infiltrazioni ecoguidate

Radiologia d'urgenza di natura ortopedica

**OSTETRICIA E GINECOLOGIA \***

Visite ginecologiche

Pap test

Visite ostetriche

**OTORINOLARINGOIATRIA \***

Visite di otorinolaringoiatria

Interventi chirurgici sull'orecchio

Interventi chirurgici su naso, bocca, faringe

**ALTRE VISITE SPECIALISTICHE \***

Visite urologiche

Visite gastroenterologiche

Visite reumatologiche

**PUNTO PRELIEVI S.S.M. LEONICENI \* (DOPO AUTORIZZAZIONE COME PUNTO PRELIEVI)**

Esami del sangue (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

Esami delle urine (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

Esami delle feci (per le singole prestazioni si veda pagina dedicata sul sito)

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>DS 11_B CARTA SERVIZI VR</h1>	Revisione 7
		09/11/2021
		Pagina 16 di 26

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La filosofia di Tecnomed Verona si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e 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.

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

### 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. Inoltre, ha il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per gli esami o per le prestazioni che lo richiedano, è stato preparato il *Modulo per la Raccolta del Consenso Informato*.

Si ricorda che, al momento dell'accettazione, il Paziente è chiamato ad esprimere il consenso sul trattamento dei propri dati personali secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

### PARTECIPAZIONE

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

In particolare:

- È garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni e accreditamenti, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alla valutazione di qualità dei servizi erogati.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso della struttura, al Cliente viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo la normativa di riferimento.
- Vengono acquisite le valutazioni dei Clienti mediante la compilazione del Questionario di gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati e pubblicati direttamente sul sito, dove vengono anche indicate le azioni di miglioramento intraprese.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo, anche in forma scritta, al quale viene garantita una risposta tempestiva e pertinente (ad eccezione di quelli presentati in forma anonima, cui non è possibile dare una risposta *ad personam* pur prendendolo comunque in carico).

### 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 e/o segnalazioni. Inoltre sono stati fissati alcuni standard di qualità (indicatori) rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

## STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

### ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

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

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. Attualmente l'accesso alle strutture è regolamentato sulla base delle indicazioni ministeriali anti-covid: accesso consentito con un anticipo di soli 15 minuti dall'appuntamento a tutti Pazienti e agli accompagnatori, questi ultimi esclusivamente se muniti di Green Pass.

Tutto il personale che entra in contatto con il Cliente è identificabile attraverso un cartellino di riconoscimento; se il contatto avviene per via telefonica il personale è tenuto a farsi riconoscere dando il proprio nome di battesimo.

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche; entrambe le strutture sono dotate di ascensore/montacarichi o porta lettighe.

L'attesa avviene in ambienti idonei dotati di un numero sufficiente di posti a sedere e con servizi igienici attigui. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed il loro numero è adeguato all'afflusso.

Nelle singole strutture sono presenti distributori di bevande calde, acqua e snacks; inoltre, in tutte le sale d'attesa e nelle accettazioni è presente materiale informativo, oltre alla modulistica per presentare reclamo.

### PRENOTAZIONI E STANDARD GARANTITI

Poiché la prenotazione è fase e strumento fondamentale per garantire un corretto e tempestivo accesso alla prestazione, il personale addetto è preparato a fornire informazioni complete sulle prestazioni richieste, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Cliente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o dichiarando il proprio nome di battesimo in caso di comunicazione telefonica. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente formato sulle modalità di svolgimento delle prestazioni erogate e sulle eventuali controindicazioni, al fine di evitare errate prenotazioni che potrebbero causare disagio al paziente.

Le prenotazioni possono essere fatte anche direttamente dal sito, nell'area "prenotazione prestazioni" seguendo le indicazioni specifiche della prestazione richiesta.

All'atto della prenotazione, può essere inviato al Paziente un promemoria con l'indicazione del giorno, dell'ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata. Per gli esami di risonanza magnetica e per la radiologia dentale viene inviato un sms con link che rimanda alla pagina informativa relativa allo specifico esame.

Per garantire la massima efficienza, la struttura si è dotata di un centralino che permette il monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse; a supporto

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>DS 11_B CARTA SERVIZI VR</h1>	Revisione 7
		09/11/2021
		Pagina 19 di 26

degli operatori in turno al centralino, è stato attivato un servizio di call center esterno, al fine di ridurre al minimo il numero di telefonate perse.

## ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI

Le prestazioni vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche.

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Per quanto riguarda il servizio di diagnostica per immagini, le sale visita di mammografia, RX, TC, RMN ed alcuni ambulatori ecografici sono dotati di spogliatoi; 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. Alcuni ambulatori in cui si eseguono esami endocavitari sono dotati di chiave per permetterne la chiusura dall'interno, qualora il paziente lo richiedesse.

È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati chiamati dal personale; 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 all'interno.

Tutti gli ambulatori della struttura di Viale del Commercio ed alcuni ambulatori della struttura di Piazza Isolo sono dotati di pulsante per la chiamata di emergenza.

L'accesso alle prestazioni di risonanza magnetica è garantito anche ai Pazienti portatori di handicap e/o barellati; le strutture, infatti, sono dotate di sedie a rotelle e barelle amagnetiche. Tutto il personale di segreteria è adeguatamente informato sulle modalità di accoglienza di tali Pazienti.

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

## RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

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

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

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

Con l'introduzione della consegna dei referti on-line, l'Utente subito dopo l'esame può lasciare la struttura e scaricarsi referto ed immagini direttamente e comodamente da casa senza bisogno di

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

recarsi nuovamente in struttura, dove, comunque, è possibile stampare referto e cd dal totem presente all'ingresso dove troverà personale che potrà dare assistenza in caso di necessità.

Nel caso in cui il Paziente, a distanza di tempo, abbia bisogno di copia del referto e delle immagini relative all'esame, potrà fare richiesta telefonando al numero 045/8002248 o scrivendo mail a [segreteria@tecnomed-verona.it](mailto:segreteria@tecnomed-verona.it). La sola stampa del referto è gratuita, mentre la ristampa di cd o lastre è a pagamento.

## SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

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

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

- o dei principi contenuti nella 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:

- 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 presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni;
- scrivendo una lettera, un fax o una mail a [info@tecnomed-verona.it](mailto:info@tecnomed-verona.it), per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy, che devono essere inviati a [privacycentridiagnostici@mmfsrl.it](mailto:privacycentridiagnostici@mmfsrl.it);
- utilizzando la chat presente sul sito [www.tecnomedcentridiagnostici.it](http://www.tecnomedcentridiagnostici.it);
- utilizzando il format presente sul sito [www.tecnomedcentridiagnostici.it](http://www.tecnomedcentridiagnostici.it)

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

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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

	<h1>DS 11_B CARTA SERVIZI VR</h1>	Revisione 7
		09/11/2021
		Pagina 21 di 26

La Direzione si impegna a dare risposta scritta ai reclami, fatto salvo per quelli in forma anonima, entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione 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 annuale 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 la qualità del servizio erogato e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'utenza e dei risultati realmente conseguiti.

**È opportuno ricordare che un eventuale reclamo, specialmente nei casi riguardanti la deontologia professionale, ha maggior rilevanza se redatto in forma scritta.**

## IGIENE

Al fine di prevenire danni agli Utenti o agli operatori, ogniqualvolta sia necessario i locali e le attrezzature vengono puliti e/o disinfettati. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere"; per eventuali strumenti riutilizzabili, la struttura si è dotata di sterilizzatrice.

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

Nelle zone comuni e in tutti gli ambulatori sono presenti erogatori di gel sanificante per la disinfezione delle mani; l'accesso alle strutture è consentito solo indossando la mascherina chirurgica. A tal proposito, **è operativo e applicato da tutto il personale sanitario e di segreteria il protocollo anti contagio da COVID-19.**

## SICUREZZA

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

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

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020

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

## MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di Tecnomed Verona nei confronti della propria clientela. Tuttavia, questi hanno scarsa rilevanza se non vengono supportati da strumenti di controllo predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento. Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o 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 gli Utenti 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. Nelle sale d'attesa sono esposti i prezzi delle singole prestazioni.

Tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate, alle tempistiche e alle tariffe possono essere richieste telefonicamente. Le prestazioni erogate in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sono soggette al pagamento del ticket (€ 36,15) o di una quota inferiore, qualora il Tariffario Regionale lo preveda.

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

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

### 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 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020

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

## MONITORAGGIO DEI SERVIZI

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

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

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

## TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire nel miglior modo possibile la tutela della privacy di tutti gli utenti, Tecnomed Verona ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i comportamenti che ciascun dipendente e collaboratore deve assumere nella gestione dei dati personali e sensibili dei propri Clienti, secondo quanto stabilito dalla normativa in vigore.

Per gestione dei dati personali si intende *“qualunque operazione o complesso di operazioni, svolte con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati”*.

A tal proposito è stata predisposta una nota informativa che viene consegnata al Paziente che accede alle nostre prestazioni e il personale di accettazione provvede alla raccolta dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali/sensibili rilasciata dallo stesso.

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020

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 VIALE DEL COMMERCIO	15 MEDICI	1 direttore generale 5 segretarie amministrative 21 segretari operativi
ECOGRAFIA CARDIACA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	5 MEDICI	
ECOCOLORDOPPLER	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	6 MEDICI	
MAMMOGRAFIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA	
RADIOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	7 MEDICI 8 TECNICI DI RADIOLOGIA	
	VIALE DEL COMMERCIO	7 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA	
RISONANZA MAGNETICA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 8 TECNICI DI RADIOLOGIA	
	VIALE DEL COMMERCIO	5 MEDICI 9 TECNICI DI RADIOLOGIA	
TC	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	5 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA	
DENSITOMETRIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 10 TECNICI DI RADIOLOGIA	
AGOBIOPSIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI 1 MEDICO ANATOMOPATOLOGO 1 INFERMIERE	
	VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO 1 INFERMIERA	
AMBULATORIO CHIRURGICO	VIALE DEL COMMERCIO VIA SEGHE SAN TOMASO	5 MEDICI 1 INFERMIERA	
AMBULATORIO DI MEDICINA DELLO SPORT	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO 2 INFERMIERE	
URGENZE RADIOLOGICHE DI NATURA ORTOPEDICA	VIALE DEL COMMERCIO	6 MEDICI 7 TECNICI DI RADIOLOGIA	
AMBULATORIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI 7 FISIOTERAPISTI	
	VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO 1 FISIOTERAPISTA	
CARDIOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	5 MEDICI 2 INFERMIERE	
CHIRURGIA VASCOLARE	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	5 MEDICI	
DIETOLOGIA	VIALE DEL COMMERCIO	1 BIOLOGO	

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
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
DERMATOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	1 direttore generale 5 segretarie amministrative 21 segretari operativi
ENDOCRINOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
GASTROENTEROLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	2 MEDICI	
	VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO	
GINECOLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
MEDICINA ESTETICA	VIA SEGHE SAN TOMASO	4 MEDICI	
	VIALE DEL COMMERCIO	4 MEDICI	
NEUROLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
OCULISTICA	VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO	
ORTOPEDIA	VIA SEGHE SAN TOMASO	3 MEDICI	
	VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
OTORINOLARINGOIATRIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
REUMATOLOGIA	VIALE DEL COMMERCIO	1 MEDICO	
UROLOGIA	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO	2 MEDICI	
PUNTO PRELIEVI	VIA SEGHE SAN TOMASO VIALE DEL COMMERCIO (DOPO AUTORIZZAZIONE A SSML)	2 INFERMIERE	<b>8 segretari operativi</b>

## GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

ANISAP:	ASSOCIAZIONI REGIONALI O INTERREGIONALI DELLE ISTITUZIONI SANITARIE AMBULATORIALI PRIVATE
DEMA:	RICETTA DEMATERIALIZZATA
D.P.C.M.:	DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI
ECG:	ELETTROCARDIOGRAMMA
GDPR:	GENERAL DATA PROTECTION REGULATION
RMN:	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE
RX:	RADIOGRAFIA
SSN:	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
TC:	TOMOGRFIA COMPUTERIZZATA
TSA:	TRONCHI SOVRAAORTICI

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	11/09/2020
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed Verona e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			