



LA CARTA DEI SERVIZI

TECNOMED S.R.L. PIAZZA MOSNA, 8 TRENTO – T. 0461 230005 E-MAIL info@tecnomed-trento.it

VISITE SPECIALISTICHE DI DERMATOLOGIA CON MAPPATURA NEI, DERMOESTETICA, MEDICINA ESTETICA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA, REUMATOLOGIA

TRATTAMENTI DI MEDICINA ESTETICA, LASER DERMOESTETICO
AMBULATORIO CHIRURGICO PER PICCOLI INTERVENTI CHIRURGICI

TECNOMED S.R.L. VIA FRATTINI, 14/18 VERONA – T. 045/8002248 E-MAIL info@tecnomed-verona.it

ECOGRAFIE

VISITE SPECIALISTICHE DI DERMATOLOGIA CON MAPPATURA DEI NEI, CONSULENZE NUTRIZIONALI, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, MEDICINA ESTETICA, OCULISTICA, ORTOPEDIA, OTORINOLARINGOIATRIA, PNEUMOLOGIA, REUMATOLOGIA, UROLOGIA
TERAPIE FISICHE, ONDE D'URTO

SITO WEB www.tecnomedcentridiagnostici.it

PREMESSA

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

Il personale, 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 dell'Utente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

Tecnomed srl, facendo parte del Gruppo Tecnomed Centri Diagnostici, adotta totalmente le procedure del sistema qualità del Gruppo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Tecnomed Srl è una struttura privata con due sedi operative:

- 1 Trento – Piazza Mosna n. 8**, che eroga prestazioni ambulatoriali di dermatologia con mappatura dei nei, dermoestetica, medicina estetica, ostetricia e ginecologia. Inoltre, in struttura è presente un ambulatorio autorizzato per l'esecuzione di piccoli interventi chirurgici.
- 2 Verona – Via Frattini n. 14/18**, che eroga prestazioni di medicina fisica, riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale (terapie fisiche e strumentali), fisiatria, gastroenterologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, pneumologia, reumatologia, ecografia, consulenze nutrizionali, dermatologia con mappatura dei nei, medicina estetica, urologia.

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

Il complesso delle prestazioni è assicurato dalla presenza costante di personale medico e sanitario e dalla presenza di personale di segreteria, impegnato nell'organizzazione a vario titolo e livello, messo a disposizione da *Tecnomed Trento Srl* e da *Tecnomed Verona Srl*, da cui ha acquisito tutto il sistema di gestione della qualità.

Nello svolgimento delle varie attività sanitarie, ogni medico si deve attenere sia alle linee guida predisposte dalle società scientifiche e recepite dalla Direzione Sanitaria sia a quelle elaborate da un'equipe medica interna al Gruppo Tecnomed.

Tecnomed Srl è in stretto contatto con le altre strutture sanitarie del Gruppo per garantire il completamento dell'iter clinico-diagnostico.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

INFORMAZIONI GENERALI SU TECNOMED SRL

TECNOMED S.R.L. – Piazza Mosna, 8 Trento

La sede di Piazza Mosna a Trento è facilmente raggiungibile utilizzando le linee urbane che portano in centro città e dispone, per chi giunge con la propria auto, di un prospiciente parcheggio a disco orario e di un parcheggio interrato a pagamento.

La struttura è accessibile alle persone con disabilità nelle modalità più sotto specificate.



Per ogni tipo di informazione i Pazienti possono:

- Rivolgersi direttamente al personale addetto all'accettazione di Piazza Mosna 8;
- Telefonare al numero T. 0461/230005;
- Rivolgersi presso le sedi *Tecnomed Trento* Srl di Via Borsellino a Trento e di Corso Rosmini a Rovereto;
- Consultare il sito web www.tecnomedcentridiagnostici.it alla pagina dedicata;
- Contattare lo Studio via e-mail all'indirizzo info@tecnomed-trento.it;
- Chattando direttamente dalla pagina del sito.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

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

Per le persone con disabilità è possibile parcheggiare la propria auto nei parcheggi per disabili presenti in Piazzale San Severino. All'ingresso dello stabile è presente un ascensore che

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

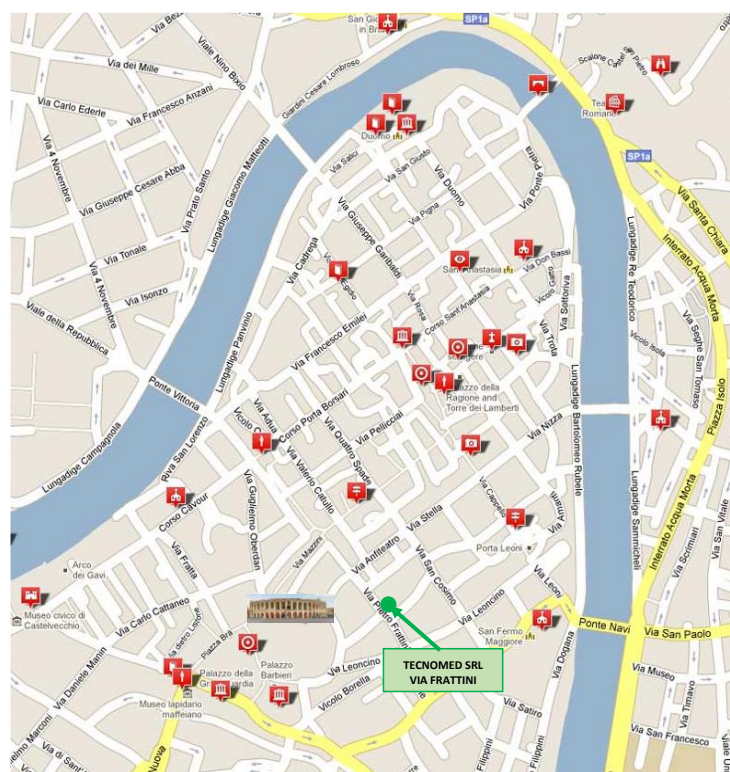
permette di arrivare al piano mentre, all'interno dello studio, è disponibile servoscala che serve gli ambulatori al piano mansarda.

Direttore Sanitario **DOTT.SSA ALESSANDRA GIOVANZANA.**

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

TECNOMED S.R.L. – Via Frattini, 14/18 Verona

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 direttamente al personale addetto all'accettazione di Via Frattini;
- Telefonare al numero 045/8002205;
- Rivolgersi presso le sedi *Tecnomed Verona S.r.l.* di Piazza Isolo e Viale del Commercio – ZAI;
- Consultare il sito web www.tecnomedcentridiagnostici.it alla pagina dedicata;
- Contattare lo Studio via e-mail all'indirizzo info@tecnomed-verona.it;
- Chattando direttamente dalla pagina del sito.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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.

Direttore Sanitario **DOTT.SSA CYNTHIA VOLINO**.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

TECNOMED SRL LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI

1.1. STRUTTURA E SERVIZI DELLA SEDE DI PIAZZA MOSNA 8 - TRENTO

Lo studio ha una superficie complessiva di 220mq disposti su due piani. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli Utenti i seguenti locali:

- n° 1 ambulatorio per la medicina estetica e i trattamenti laser;
- n° 1 ambulatorio per la dermatologia e mappatura nei;
- n° 2 ambulatori per le visite ginecologiche;
- n° 1 ambulatorio chirurgico per piccoli interventi chirurgici;
- n° 1 ambulatorio per visite specialistiche;
- n° 2 locali per l'attesa;
- n° 2 locali igienici per il personale;
- n° 1 locale igienico a disposizione del pubblico (sbarrierato per disabili).

1.2. INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

Per qualunque informazione, gli Utenti possono telefonare al numero 0461/230005 oppure inviare una e-mail all'indirizzo info@tecnomed-trento.it, o direttamente sul nostro sito, chattando con un operatore.

1.3. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

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

All'atto della prenotazione, in base al tipo di prestazione richiesta, vengono comunicati all'Utente il giorno e l'ora di svolgimento della visita/prestazione, il medico esecutore, le eventuali preparazioni da effettuare ed il costo. Non essendo centro convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, non è necessario esibire impegnativa del medico di base.

L'orario per le prenotazioni direttamente allo sportello è il seguente:

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

L'orario per le prenotazioni telefoniche è il seguente:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato
- **sabato** → dalle **8.00** alle **17.00** con orario continuato

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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

Il Paziente dovrà effettuare due passaggi all'accettazione, il primo per la compilazione/verifica dei dati personali il secondo per il pagamento della prestazione, che può essere effettuato in contanti, con Pagobancomat o con assegno bancario.

A conclusione della visita specialistica o della prestazione erogata, il medico rilascia al Paziente un referto o la relazione di visita, in formato cartaceo.

1.4 ELENCO PRESTAZIONI ATTUALMENTE DISPONIBILI

Presso le sale di attesa della sede sono disponibili per l'utenza brochure informative con l'indicazione di tutte le prestazioni erogate; inoltre, nei totem e negli espositori vengono date informazioni sui singoli servizi e relative tariffe. Il personale di segreteria è comunque sempre a disposizione degli Utenti per dare tutte le informazioni necessarie sulle prestazioni erogate. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Tecnomed Centri Diagnostici (www.tecnomedcentridiagnostici.it).

DERMATOLOGIA

- Visita dermatologica
- Piccoli interventi dermatologici
- Laser
- Mappatura Nei con videodermatoscopio
- Crioterapia

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

- Visita ginecologica
- Visita ostetrica
- Pap test
- Thin prep e Thin prep con HPV
- Isteroscopia diagnostica
- Inserimento spirale
- Trattamento con Vagy-combi
- Test prenatali

MEDICINA ESTETICA

- Visite di medicina estetica
- Trattamento con acido ialuronico
- Trattamento adiposità localizzate
- Radiofrequenza frazionata per smagliature
- Radiofrequenza frazionata viso, collo, décolleté
- Laser dermoestetico per acne, couperose, macchie
- Trattamento rivolumizzante con fili di trazione o di bioristrutturazione
- Epilazione permanente
- Trattamento con acido glicolico
- Carbossiterapia
- Laser lifting

Il personale di segreteria è a disposizione degli Utenti per dare tutte le informazioni richieste in merito ai prezzi e alle tipologie di prestazioni erogate.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

2.1 STRUTTURA E SERVIZI DELLA SEDE DI VIA FRATTINI – VERONA

Il Centro occupa una superficie complessiva di 186 mq. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione i seguenti locali:

- n° 1 ambulatorio per le visite oculistiche;
- n° 1 ambulatorio per l'ecografia;
- n° 2 ambulatori per visite specialistiche;
- n° 3 locali per fisiokinesiterapia (uno utilizzato per onde d'urto);
- n° 1 locale per l'attesa ed 1 corridoio;
- 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;
- n° 1 deposito pulito;
- n° 1 deposito sporco.

2.2 INFORMAZIONI ED ACCOGLIENZA

Per qualunque informazione, gli Utenti possono telefonare al numero 045/8002205 oppure inviare una e-mail all'indirizzo info@tecnomed-verona.it, compilando il form presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it o chattando direttamente dal sito con un operatore.

2.3 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

Le visite specialistiche e/o le prestazioni erogate presso la nostra struttura possono essere prenotate direttamente dal personale dell'accettazione, nel seguente orario:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00** con orario continuato

Oppure telefonticamente, nel seguente orario:

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **18.00**

All'atto della prenotazione, in base al tipo di prestazione richiesta, vengono comunicati all'Utente il giorno e l'ora di svolgimento della visita/prestazione, il medico esecutore, le eventuali preparazioni da effettuare ed il costo. Non essendo centro convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, non è necessario esibire impegnativa del medico di base che è comunque utile portare e presentare al medico specialista perché possa prendere atto del quesito diagnostico.

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

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, compagnie assicurative, ecc. le modalità di accesso e pagamento sono

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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.

All'atto della prenotazione, in base al tipo di prestazione richiesta, vengono comunicati all'Utente il giorno e l'ora di svolgimento della visita/prestazione, il medico esecutore, le eventuali preparazioni da effettuare ed il costo.

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

2.4. CONSEGNA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

A conclusione della visita specialistica o della prestazione erogata, il medico rilascia al Paziente un referto; è possibile richiedere copia della documentazione sanitaria delle prestazioni effettuate presso Tecnomed, rivolgendosi direttamente allo sportello o contattandoci telefonicamente o via mail.

Con cadenza almeno annuale, al momento dell'accettazione, verrà consegnato 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.

2.5 ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale di attesa della sede sono disponibili per l'utenza brochure informative con l'indicazione di tutte le prestazioni erogate, mentre negli espositori vengono date informazioni sui singoli servizi erogati.

Il personale di segreteria è comunque sempre a disposizione degli Utenti per dare tutte le informazioni necessarie sulle prestazioni erogate.

Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Tecnomed Centri Diagnostici (www.tecnomedcentridiagnostici.it).

ECOGRAFIA

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

DIETOLOGIA

Consulenze nutrizionali

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

DERMATOLOGIA

- Visita dermatologica
- Crioterapia
- Mappatura Nei con videodermatoscopio

FISIATRIA

- Visite fisiatriche

GASTROENTEROLOGIA

- Visite gastroenterologiche

MASSOTERAPIA

- Rieducazione motoria funzionale
- Kinesiterapia
- Applicazione di taping
- Linfodrenaggi
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Massoterapia
- Kinesiotaping
- Massaggi terapeutici
- Pompage

MEDICINA ESTETICA

- Visite di medicina estetica
- Trattamenti con acido ialuronico e acido glicolico

OCULISTICA

- Visite oculistiche
- OCT
- Visite ortottiche
- Campo visivo

ORTOPEDIA

- Visite ortopediche e infiltrazioni

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visite otorinolaringoiatriche

PNEUMOLOGIA

- Visite pneumologiche

REUMATOLOGIA

- Visite reumatologiche

TERAPIE FISICHE

- Diadinamiche
- Elettroterapia galvanica
- Interferenziali
- Tens
- Ultrasuoni
- Elettrostimolazioni
- Infrarossi
- Ionoforesi Tecar terapia
- Laser terapia (laser YAG – laser M6)
- Onde d'urto

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

UROLOGIA

- Visite urologiche
- Visite urologiche pediatriche

Il personale di segreteria è a disposizione degli Utenti per dare tutte le informazioni richieste in merito ai prezzi e alle tipologie di prestazioni erogate.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

Di seguito elenchiamo i principi fondamentali a cui la presente Carta dei Servizi si ispira, che sono quelli sanciti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, i medesimi cui si ispirano tutte le strutture facenti parte del Gruppo Tecnomed Centri Diagnostici.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La filosofia di *Tecnomed srl* si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione; in particolare, *Tecnomed srl* adotta, per i portatori di handicap, tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

Per abbattere le barriere linguistiche la Direzione ha deciso di esporre cartelli informativi al pubblico almeno in lingua inglese, e ove possibile anche in altre lingue (tedesco, francese).

Nell'applicazione delle regole operative, tutti gli operatori si devono ispirare, nel rapporto con gli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre, 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 srl*, nello svolgimento della propria attività, si attiene a quanto stabilito dal Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione dei dati personali.

CONTINUITÀ

Tecnomed srl, pur non essendo struttura accreditata e convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale, vuole farsi carico della continuità assistenziale dei pazienti che fruiscono delle prestazioni erogate. La stretta collaborazione con i centri diagnostici Tecnomed Trento e Tecnomed Verona e la comunicazione con il medico curante garantisce il flusso di informazioni necessario alla formulazione di una diagnosi più precisa.

La nostra struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore. Nel caso in cui si sia impossibilitati ad erogare in modo continuo una prestazione od un servizio, *Tecnomed srl* si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e ad intervenire per ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile (specifiche procedure sono state predisposte al riguardo).

DIRITTO DI SCELTA

Il Cliente ha diritto di scegliere liberamente e al di fuori da ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte da *Tecnomed srl*, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti.

Ha, inoltre, il diritto di ricevere informazioni sulla tipologia di prestazione che gli verrà erogata; a questo scopo, per le prestazioni che lo richiedono, viene raccolto il *Consenso Informato*, attraverso

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

la compilazione da parte del Paziente stesso dello specifico modulo a lui somministrato dal singolo medico specialista.

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 srl garantisce, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, il rispetto del principio di partecipazione dando sempre la possibilità al Cliente e alle organizzazioni dei cittadini di verificare la correttezza dei comportamenti degli operatori, la qualità dei servizi erogati e l'osservanza delle norme di legge.

Nello specifico:

- È garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni all'esercizio, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alla valutazione di qualità dei servizi erogati da *Tecnomed srl*.
- Per quanto riguarda le informazioni in possesso di *Tecnomed srl*, viene garantito il diritto di accesso alle informazioni che riguardano i singoli Clienti.
- Vengono acquisite le valutazioni degli Utenti, mediante la compilazione del relativo questionario di gradimento, i cui dati vengono successivamente elaborati e pubblicati sul sito, dove vengono anche indicate le azioni di miglioramento intraprese.
- È garantito il rispetto di quanto sancito nella Carta Europea dei Diritti del Malato messa a disposizione di tutti gli operatori sanitari.
- È possibile, in qualsiasi momento, presentare reclamo, anche in forma scritta, garantendo la presa in carico e una risposta tempestiva e pertinente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Tecnomed srl opera in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio erogato; ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di un servizio il più funzionale possibile rispetto alle esigenze dell'utente ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. Per garantire e mantenere un alto grado di efficienza ed efficacia del servizio erogato la struttura tiene costantemente sotto controllo i propri processi. Ecco che si ritiene fondamentale la rilevazione e l'elaborazione delle opinioni degli utenti, acquisite sia attraverso questionari di gradimento sia attraverso la raccolta e valutazione di tutti i reclami. Inoltre, sono stati fissati alcuni standard di qualità rispetto ai quali sono, altresì, stati stabiliti precisi impegni e programmi.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

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

In accettazione è presente personale in grado di dare le necessarie informazioni sui servizi e sul funzionamento generale della struttura.

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

I servizi sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche; la struttura si è dotata di servo-scala per accedere agli ambulatori del piano superiore (sede di Trento) e per accedere alla struttura (sede di Verona).

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 sale d'attesa di entrambe le strutture sono presenti espositori informativi e brochure a disposizione degli utenti. Nella sede di via Frattini è presente un monitor informativo.

PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI

Poiché la prenotazione è fase e strumento fondamentale per garantire un corretto e tempestivo accesso alla prestazione, il personale addetto è preparato a fornire informazioni complete sulle prestazioni richieste, assumendosi le proprie responsabilità nei confronti del Paziente, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento o comunicando 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 disagi al Paziente.

Le prenotazioni possono essere effettuate direttamente dal sito, accedendo alla pagina, Prenota online, previa registrazione.

All'atto della prenotazione può essere inviato al Paziente un promemoria con l'indicazione del giorno, ora e di eventuali istruzioni di preparazione per la prestazione prenotata.

Per garantire una rapida risposta telefonica, è attivo un centralino unificato che permette il costante monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse.

A supporto degli operatori in turno al centralino, solo per le sedi di Trento, 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 del Paziente. È fatto assoluto divieto agli utenti di entrare negli ambulatori, se non dopo essere stati

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

chiamati dal personale sanitario; 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.

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

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

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

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

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

È possibile richiedere copia della documentazione sanitaria delle prestazioni effettuate presso le sedi Tecnomed, rivolgendosi direttamente allo sportello o contattandoci telefonicamente o via mail.

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

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

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

- dei principi contenuti nella Carta dei Servizi;
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. del 19.05.1995 relativi alle regole per la stesura della carta dei servizi dei servizi pubblici sanitari;
- dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.01.1994 che tratta anche dell'erogazione dei servizi pubblici;
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria;
- 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
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

- verbalmente (di persona o telefonicamente) al Responsabile Qualità o al Direttore o, in loro assenza, alla responsabile della segreteria, che si farà carico di registrare la segnalazione e di inoltrarla alla Direzione se non risolvibile al momento;
- compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e allo sportello delle informazioni;
- scrivendo una lettera, un fax o una mail a info@tecnomed-verona.it o info@tecnomed-trento.it, per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy, che devono essere inviati a privacycentridiagnostici@mmfsrl.it.
- utilizzando la chat presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it;
- utilizzando il format presente sul sito www.tecnomedcentridiagnostici.it

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

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

La Direzione si impegna a dare risposta scritta ai reclami entro 15 giorni dal loro ricevimento.

Vengono prese in considerazione anche le recensioni negative pubblicate su Google o sui canali social, cui deve seguire risposta pubblica entro qualche giorno dalla loro pubblicazione.

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

Si ritiene indispensabile per il mantenimento degli standard di qualità e degli impegni assunti, compiere a cadenza annuale la rilevazione della soddisfazione dei Clienti attraverso la somministrazione e valutazione del "Questionario di Gradimento" (del tutto anonimo), 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 quanto realmente rilevato durante l'erogazione della prestazione.

Questo sarà estremamente utile per aiutare la Direzione a tenere sotto controllo i servizi realizzati e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'Utenza e dei risultati realmente conseguiti.

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

IGIENE

Al fine di prevenire danni ai Pazienti ed agli operatori, vengono adottate delle procedure per garantire l'igiene dei locali e delle attrezzature, che vengono puliti e/o disinfettati costantemente. Ove possibile, nel corso dell'erogazione della prestazione, si utilizza materiale monouso "a perdere"; per eventuali strumenti riutilizzabili, la struttura si è dotata di sterilizzatrice.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			

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 ed 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.

SICUREZZA

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

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

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

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

Inoltre, la Direzione ha effettuato una valutazione 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").

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di *Tecnomed srl* 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, unitamente ad una piccola brochure Guida al Servizio, in cui sono elencate le prestazioni erogate e le informazioni per raggiungere gli studi.

Tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate, alle tempistiche e alle tariffe possono anche essere richieste telefonicamente.

Il sito internet (www.tecnomedcentridiagnostici.it), costantemente aggiornato, mette a disposizione tutte le informazioni relative alle due sedi, oltre che quelle relative a tutte le strutture del Gruppo.

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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021

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

Infine, sono stati attivati anche i canali social Facebook e Instagram.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La presenza nella struttura di medici competenti e preparati, sia sul piano professionale che su quello umano, e di personale di segreteria in stretto contatto con il Direttore Sanitario e la Direzione Amministrativa consente all'Utente 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.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Attraverso sistemi di rilevamento interno, attività di audit e monitoraggio, la 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 le procedure redatte e condivise da *Tecnomed Trento srl* e da *Tecnomed Verona srl* per la gestione del Sistema Qualità siano un importante fonte di monitoraggio del mantenimento e del miglioramento degli standard qualitativi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

La gestione dei reclami, la rilevazione della soddisfazione degli utenti e le eventuali segnalazioni da parte delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini sono altrettante utili fonti di monitoraggio dei servizi.

TUTELA DELLA PRIVACY

Per garantire nel miglior modo possibile la tutela della privacy di tutti gli utenti, *Tecnomed srl* ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i comportamenti che ciascun operatore, sanitario e non, 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
Chiara Vicentini	RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direzione Sanitaria	06/07/2021
Il presente documento è di proprietà di Tecnomed e può essere diffuso solo su esplicita autorizzazione			