



LA CARTA DEI SERVIZI

TECNOMED TRENTO
SEDE DI TRENTO, VIA PAOLO BORSELLINO, 3 – T. 0461/230005 e-mail info@tecnomed-trento.it

ECOGRAFIA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER
RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE E TOTAL BODY | TC DENTALE | TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) TOTAL
BODY | RADIOLOGIA CONVENZIONALE | DENSITOMETRIA OSSEA | SENOLOGIA

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA GENERALE, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA,
ENDOCRINOLOGIA, FISIATRIA, GASTROENTEROLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA, NEUROLOGIA, NEUROCHIRURGIA,
ORTOPEDIA (ONDE D'URTO), OTORINOLARINGOIATRIA, REUMATOLOGIA, TERAPIA DEL DOLORE, UROLOGIA

MEDICINA DELLO SPORT | TERAPIE FISICHE

TECNOMED TRENTO
SEDE DI ROVERETO (TN), CORSO ROSMINI, 8 – T. 0464/420418 e-mail info@tecnomed-rovereto.it

ECOGRAFIA | ECOCARDIOGRAFIA | ECOCOLORDOPPLER

TRATTAMENTI DI CHIRURGIA VASCOLARE | MEDICINA ESTETICA | LASER DERMOESTETICO

VISITE SPECIALISTICHE DI CARDIOLOGIA, CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA, DERMATOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA,
GINECOLOGIA, MEDICINA ESTETICA, NEUROLOGIA, CONSULENZE NUTRIZIONALI, ORTOPEDIA, UROLOGIA

TERAPIE FISICHE

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
INFORMAZIONI GENERALI	6
LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI	9
1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D’USO DEI LOCALI	9
2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI	9
3. MODALITÀ DI ACCESSO.....	10
4. CONSEGNA REFERTI.....	11
5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI.....	12
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	16
1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ	16
2. CONTINUITÀ.....	16
3. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	17
4. PARTECIPAZIONE	17
5. EFFICIENZA ED EFFICACIA	18
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	19
ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI.....	19
PRENOTAZIONE E STANDARD GARANTITI	19
ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI	20
RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI	20
SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI	21
IGIENE.....	22
SICUREZZA.....	22
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	24
INFORMAZIONI AL PUBBLICO	24
RELAZIONI CON IL PUBBLICO	24
MONITORAGGIO DEI SERVIZI	25
TUTELA DELLA PRIVACY	25
GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI	26

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

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

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Tecnomed Trento S.r.l. è una struttura convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, per la diagnostica per immagini e per l'endocrinologia.

Essa è articolata in due sedi:

- o Sede di **Trento** (Via Borsellino n° 3) che eroga:
 - Prestazioni di **diagnostica per immagini** (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler, mammografia, risonanza magnetica total body con macchinario chiuso e macchinario aperto e anche con mezzo di contrasto, radiologia dentale con TC cone-beam, tomografia computerizzata (TC) anche con mezzo di contrasto, radiologia convenzionale, densitometria ossea).
 - Visite specialistiche con esami strumentali nell'ambito del servizio di **cardiologia** (ECG – test da sforzo), **chirurgia vascolare-angiologia**, **endocrinologia**, **ostetricia e ginecologia**, **neurologia**, **senologia**.
 - Visite specialistiche di **chirurgia generale**, **fisiatria**, **gastroenterologia**, **medicina dello sport**, **neurochirurgia**, **ortopedia**, **otorinolaringoiatria**, **reumatologia**, **urologia**.
 - **Terapia del dolore**.
 - **Terapie fisiche strumentali e manuali** per la cura e la riabilitazione funzionale di Pazienti affetti da patologia osteoarticolare (tecarterapia, onde d'urto, kinesiterapia, massaggi, trattamenti di rieducazione posturale, ecc.).
 - **Medicina dello sport** per la certificazione della pratica sportiva agonistica e non agonistica

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

- o Sede di **Rovereto (TN)** (Corso Rosmini n° 8) che eroga:
 - Prestazioni di **diagnostica per immagini** (ecografia, ecocardiografia, ecocolordoppler)-
 - Prestazioni ambulatoriali di **chirurgia vascolare-angiologia, dermatologia, endocrinologia, ginecologia, medicina estetica, consulenze nutrizionali, ortopedia, neurologia** (con elettromiografia), **urologia**.
 - **Terapie fisiche manuali**

Inoltre, per offrire un servizio di qualità, la nostra struttura si avvale della collaborazione e consulenza di Tecnomed Verona, struttura facente parte del Gruppo Tecnomed Centri Diagnostici, dove sono installate apparecchiature di ultima generazione (risonanze magnetiche ad alto campo da 3T e da 1,5T e una TC multistrato da 128 strati).

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, le strutture pubbliche e le altre strutture private accreditate, offrendo un servizio efficiente, efficace e completo. A questo proposito è attivo il collegamento con l'Azienda Sanitaria per l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico con referti ed eventuali immagini delle prestazioni eseguite presso le nostre sedi (previo consenso del Paziente).

Scopo preciso è quello di svolgere una diagnostica integrata, grazie alle metodiche d'indagine utilizzate, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei medici che operano nelle nostre sedi. Per poter ottenere questi obiettivi utilizziamo attrezzature e apparecchiature all'avanguardia, che ci permettono di soddisfare quanto più possibile le richieste dell'Utenza. Presso la sede di Trento, per esempio, è stata installata una seconda risonanza magnetica chiusa, ad alto campo (1,5 T), che ci permette di eseguire anche rmn della prostata ampliando così l'offerta delle prestazioni e la qualità delle stesse. Alla diagnostica per immagini, si affianca, inoltre, il servizio ambulatoriale che abbiamo ampliato, nel corso degli anni, inserendo sempre nuove specialità sulla base della richiesta dei nostri Utenti e delle esigenze manifestate dall'Azienda Sanitaria.

Inoltre, alla celerità e qualità delle prestazioni erogate in entrambe le sedi si aggiunge il vantaggio della convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, per le ecografie, gli ecocolordoppler e le visite endocrinologiche su entrambi i centri. Per la sede di Trento, la convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale è stata estesa a tutte le prestazioni di diagnostica per immagini. L'accessibilità a tali prestazioni è garantita a tutti i cittadini italiani e stranieri in possesso di regolare tessera sanitaria. In aggiunta, i centri operano in convenzione con Enti Pubblici e Privati ed in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il complesso delle prestazioni è assicurato dalla presenza costante di personale medico e sanitario e dalla presenza di personale di segreteria, tutti impegnati nell'organizzazione a vario titolo e livello. Tutte le persone che entrano ad operare nella struttura vengono selezionate sulla base dei titoli, delle esperienze lavorative pregresse e delle attitudini che dimostrano in fase di colloquio.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

Questo permette di valutare le competenze specifiche possedute ed apprezzare l'orientamento alla nostra "filosofia del lavoro".

Per il personale neoassunto viene predisposto un adeguato periodo di affiancamento con il personale interno esperto e periodicamente vengono svolti aggiornamenti e verifiche.

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

Nello svolgimento delle singole attività, ogni operatore si attiene sia alle linee guida predisposte dall'Azienda Sanitaria, 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)	17/12/2019

INFORMAZIONI GENERALI

Tecnomed Trento S.r.l. è costituita da due sedi, una sita a Trento in Via Paolo Borsellino n° 3 (vicino alla sede dell'Azienda Sanitaria) e l'altra a Rovereto in Corso Rosmini n° 8 (nelle cartine seguenti è evidenziata le localizzazioni dei due studi).

Entrambe le strutture sono accessibili alle persone con disabilità nelle modalità più sotto specificate.

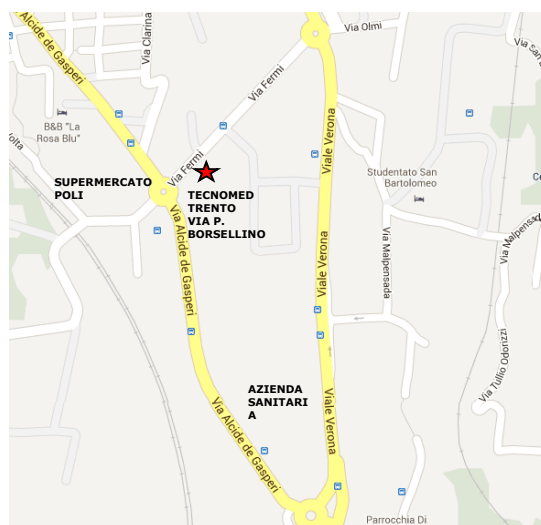
1. **TECNOMED TRENTO:** Via Paolo Borsellino 3 - Trento

Tel 0461/230005

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

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

Per le persone con disabilità è possibile parcheggiare la propria auto in prossimità dell'ingresso dopo aver contattato la struttura, anche telefonicamente ai seguenti numeri: 0461/230005 - 0461/1821258 (indicati anche sul cartello esposto vicino alla sbarra).



Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 0461/230005. È inoltre possibile contattarci inviando una e-mail all'indirizzo sopra indicato o utilizzando chat direttamente dal nostro sito www.tecnomedcentridiagnostici.it.

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

- da **lunedì a venerdì** → dalle **8.00** alle **19.00**
- **sabato** → dalle **8.00** alle **17.00**
- **possibilità di aperture straordinarie alla domenica**

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-trento.it
 Pec: tecnomedtrento@gigapec.it
 Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it
 Instagram: Tecnomed Centri Diagnostici

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

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

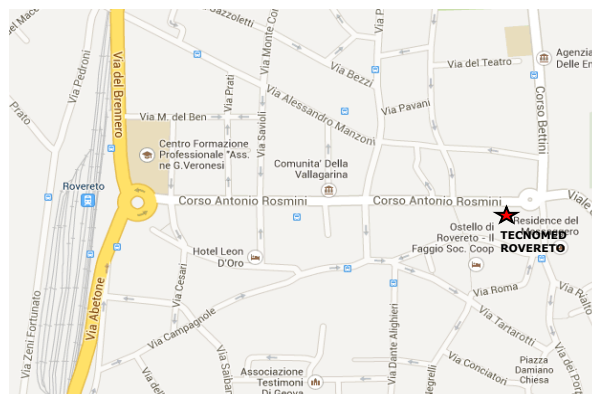
2. **TECNOMED ROVERETO**: Corso Rosmini 8 – Rovereto (TN)

Tel / Fax 0464/420418

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

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

Per le persone con disabilità è possibile parcheggiare la propria auto nei parcheggi per disabili lungo Corso Rosmini. Si accede ai locali Tecnomed attraverso l'ascensore presente all'ingresso del condominio.



Per ogni tipo di informazione i Clienti possono rivolgersi, nell'orario di apertura al pubblico, direttamente al personale addetto all'accettazione oppure telefonando al numero 0464/420418. È inoltre possibile contattarci inviando una e-mail all'indirizzo sopra indicato o utilizzando chat direttamente dal nostro sito www.tecnomedcentridiagnostici.it.

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 18.00**

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

Indirizzo e-mail: info@tecnomed-rovereto.it

Pec: tecnomedtrento@gigapec.it

Sito web: www.tecnomedcentridiagnostici.it

Instagram: Tecnomed Centri Diagnostici

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

LE STRUTTURE ED I SERVIZI OFFERTI

1. STRUTTURE: DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI

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


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

La sede di **Rovereto** ha una superficie complessiva di 240mq. Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione dei clienti:

- n° **5** diagnostiche ecografiche (di cui una adibita anche ad ecografia cardiaca e per le terapie fisiche, una adibita per la medicina estetica, un ambulatorio per l'elettromiografia, la dermatologia, e per l'attività ambulatoriale);
- n° **1** sala d'attesa;
- n° **4** locali igienici di cui 2 a disposizione del pubblico (1 senza barriere per disabili).

2. INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

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

Tutte le prestazioni richiedono la prenotazione, che può essere fatta direttamente in struttura, telefonicamente o online direttamente sul sito cliccando il bottone . Al fine di dare alla clientela un servizio efficiente ed efficace, tutte le sedi sono state dotate di linee telefoniche con ricerca automatica.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate all'Utente le seguenti informazioni: tipo di prestazione erogata, giorno e ora di svolgimento della stessa, medico esecutore (se richiesto), eventuali preparazioni da effettuare, costo e modalità di pagamento (prestazione fruibile solo in regime di libera professione o prestazione fruibile in regime di convenzione con il SSN), modalità ed eventuali tempi di consegna della risposta.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

L'orario per le prenotazioni telefoniche è il seguente:

- da lunedì a venerdì → dalle 8.00 alle 19.00
- sabato → dalle 8.00 alle 17.00

3. MODALITÀ DI ACCESSO

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 proprio 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 con il SSN è indispensabile che il Paziente sia in possesso della prescrizione redatta dal medico su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA). Inoltre, è necessario che si presenti all'accettazione munito di:
 - documento d'identità;
 - tessera sanitaria e codice fiscale;
 - eventuali esami precedenti.

Il Paziente deve provvedere al pagamento del ticket, se dovuto, direttamente allo sportello dell'accettazione, all'atto, cioè, della fruizione della prestazione. Il pagamento, oltre che in contanti, potrà essere effettuato con POS o con carta di credito.

- Per le prestazioni private strumentali è preferibile esibire la richiesta del medico prescrittore che verrà riconsegnata all'Utente unitamente alla relativa fattura. Anche in questo caso il pagamento viene effettuato al momento dell'accettazione.
- Per le prestazioni private ambulatoriali non è necessario esibire la richiesta del medico e, anche in questo 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 quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno puntualmente illustrate ai clienti dal personale addetto all'accettazione. Per informazioni sugli enti convenzionati è a disposizione la mail convenzioni@tecnomed-trento.it.

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 il seguente:

Trento

- da lunedì a venerdì → dalle 8.00 alle 19.00
- sabato → dalle 8.00 alle 17.00

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

- **possibilità di aperture straordinarie alla domenica** → dalle **8.00** alle **17.00**

Rovereto

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

4. CONSEGNA REFERTI

Tutti i referti di radiologia diagnostica (escluse le immagini) possono essere scaricati direttamente dal sito dell'Azienda Sanitaria (TreC+); accedendo, invece, all'area "Referti on line" del sito Tecnomed, utilizzando il codice assegnato in accettazione, è possibile scaricare, oltre al referto scritto, anche le immagini dell'esame eseguito. La visualizzazione e lo scarico dell'esame sono possibili per un periodo non superiore ai 45 giorni dalla data dell'esame

Resta attivo il ritiro in struttura utilizzando il totem: il Paziente può stampare in autonomia la documentazione dell'esame eseguito con la possibilità di scegliere il supporto che preferisce (CD, chiavetta USB, solo referto cartaceo) scansionando semplicemente il codice a barre presente nel modulo di ritiro.

In un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto, i nostri medici, salvo casi eccezionali, cercano, per tutte le tipologie di esami, di redigere il referto in tempi brevi. Per tutti gli esami di diagnostica, è possibile stampare un cd contenente le immagini dell'esame effettuato (stampabile direttamente dall'Utente nel totem presente all'ingresso della struttura di Trento o richiedendolo in accettazione). La stampa delle lastre delle radiografie ortopantomiche avviene esclusivamente su specifica richiesta del Paziente e a pagamento.

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

I referti degli esami ecografici, degli ecocolordoppler e degli esami senologici vengono consegnati ai Pazienti direttamente dal medico subito dopo l'esecuzione dell'esame; i referti di tutti gli altri esami, possono essere ritirati con le modalità indicate qui sopra.

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

È possibile richiedere la consegna a domicilio del referto (a pagamento) che verrà inviato a mezzo corriere.

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

Trento

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

Rovereto

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

5. ELENCO PRESTAZIONI DISPONIBILI

Presso le sale d'attesa di ciascuna sede sono a disposizione dell'utenza brochure informative con l'indicazione, per ciascuna sede, di tutte le prestazioni erogate; inoltre, negli espositori e sui monitor presenti nelle sale d'attesa vengono date informazioni sui singoli servizi. Le tariffe delle prestazioni sono esposte nelle sale d'attesa. Tutte queste informazioni, e altro ancora, sono reperibili direttamente consultando il sito di Tecnomed Centri Diagnostici (www.tecnomedcentridiagnostici.it).

Nello specifico, **nella sede di Trento**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate:

ECOGRAFIA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ecografie gastroenterologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie urologiche e andrologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie ginecologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie endocrinologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie senologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie 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 | |

SENOLOGIA

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

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 | <input type="checkbox"/> Studio età ossea |

RADIOLOGIA ODONTOIATRICA

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

RISONANZA MAGNETICA

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica osteo-articolare | <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica total-body |
| <input type="checkbox"/> Risonanza magnetica osteo-articolare e total-body con mezzo di contrasto | |

TC

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Total-body | <input type="checkbox"/> Total-body con mezzo di contrasto |
|-------------------------------------|--|

DENSITOMETRIA OSSEA

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

CARDIOLOGIA

- Visite cardiologiche con ECG**
- Test da sforzo al cicloergometro**
- Ecografie cardiache

CHIRURGIA GENERALE**

- Visite specialistiche di chirurgia generale
- Visite proctologiche

CHIRURGIA VASCOLARE

- Visite specialistiche di chirurgia vascolare
- Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori
- Scleroterapia**

ENDOCRINOLOGIA

- Visite endocrinologiche

FISITARIA**

- Visite fisiatriche
- Infiltrazioni

GASTROENTEROLOGIA**

- Visite gastroenterologiche

MEDICINA DELLO SPORT**

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

NEUROLOGIA**

- Visite neurologiche

ORTOPEDIA**

- Visite ortopediche
- Infiltrazioni

OSTETRICIA E GINECOLOGIA**

- Visite ginecologiche
- Visite ostetriche
- Colposcopia
- Laser Femilift
- Pap-test – Thin-Prep
- Polipectomia canale cervicale
- Biopsia endometriale

NEUROCHIRURGIA**

- Visite neurochirurgiche

OTORINOLARINGOIATRIA**

- Visite otorinolaringoiatriche
- Audiometria

REUMATOLOGIA**

- Visite reumatologiche

TERAPIA DEL DOLORE *

- Visite antalgiche
- Infiltrazioni ecoguidate

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

TERAPIE FISICHE**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kinesiterapia | <input type="checkbox"/> Terapia manuale |
| <input type="checkbox"/> Ultrasuonoterapia | <input type="checkbox"/> Tecarterapia |
| <input type="checkbox"/> Onde d'urto | |

UROLOGIA**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Visite urologiche | <input type="checkbox"/> Visite andrologiche |
|--|--|

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

** Prestazioni erogate esclusivamente in regime di libera professione.

Nello specifico, **nella sede di Rovereto**, vengono erogate le prestazioni di seguito riportate:

ECOGRAFIA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ecografie gastroenterologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie urologiche e andrologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie ginecologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie endocrinologiche |
| <input type="checkbox"/> Ecografie senologiche | <input type="checkbox"/> Ecografie 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 | |

CARDIOLOGIA

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite cardiologiche con ECG** | <input type="checkbox"/> Ecografie cardiache |
| <input type="checkbox"/> Test da sforzo al cicloergometro** | |

CHIRURGIA VASCOLARE

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Visite specialistiche di chirurgia vascolare | <input type="checkbox"/> Scleroterapia** |
| <input type="checkbox"/> Ecocolordoppler TSA e degli arti superiori e inferiori | |

DERMATOLOGIA *

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Visite dermatologiche | <input type="checkbox"/> Crioterapia |
|--|--------------------------------------|

DIETOLOGIA **

- Visite di consulenza nutrizionali

ENDOCRINOLOGIA

- Visite endocrinologiche

MEDICINA ESTETICA **

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Visite di medicina estetica | <input type="checkbox"/> Epilazione permanente |
| <input type="checkbox"/> Trattamento con acido ialuronico | <input type="checkbox"/> Trattamento con acido glicolico |
| <input type="checkbox"/> Trattamento adiposità localizzate | <input type="checkbox"/> Carbossiterapia |
| <input type="checkbox"/> Radiofrequenza frazionata per smagliature | <input type="checkbox"/> Laser lifting |

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

- Radiofrequenza frazionale viso, collo, décolleté
- Laser dermoestetico per acne, couperose, macchie
- Trattamento rivolumizzante con fili di trazione o di bioristrutturazione

NEUROLOGIA**

- Visite neurologiche
- Elettromiografia

OSTETRICIA E GINECOLOGIA**

- Visite ginecologiche
- Pap-test – Thin-Prep

ORTOPEDIA**

- Visite ortopediche
- Infiltrazioni

TERAPIE FISICHE**

- Kinesiterapia
- Terapia manuale

UROLOGIA**

- Visite urologiche
- Visite andrologiche

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

** Prestazioni erogate esclusivamente in regime di libera professione.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

PRINCIPI FONDAMENTALI

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

1. Eguaglianza ed imparzialità

La filosofia di Tecnomed Trento si fonda, innanzitutto, sui principi di eguaglianza ed imparzialità. Le prestazioni ed i servizi sono, infatti, erogati seguendo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche (DIRITTO ALL'ACCESSO). A conferma di questo *modus operandi*, l'apertura delle nostre agende alle prenotazioni tramite CUP. È fatto divieto assoluto di ingiustificata discriminazione; in particolare, Tecnomed Trento adotta, per i portatori di handicap, tutte le iniziative atte a consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

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

Nell'applicazione delle regole operative, tutti gli operatori si devono ispirare, nel rapporto con gli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nel loro operare quotidiano, devono seguire quanto stabilito dal Codice Etico e dal modello organizzativo.

Inoltre, al fine di garantire il diritto alla riservatezza dell'utente, *Tecnomed Trento* si attiene, nello svolgimento della propria attività, alla normativa europea sulla Sicurezza del Trattamento dei Dati Personali (GDPR 679/2016), sia relativamente agli ambienti che alla gestione della cartella del Paziente (DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ).

2. Continuità

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

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni, se non motivate da cause di forza maggiore, come, per esempio assenza improvvisa del personale sanitario o guasto ad apparecchiatura. In tutti i casi Tecnomed si impegna a adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile cercando, comunque, di mantenere inalterato l'appuntamento mediante la sostituzione del personale sanitario interessato o dell'apparecchiatura, se disponibile. (DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO) In caso di impossibilità al mantenimento dell'appuntamento il personale di segreteria si farà carico di contattare tutti i 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)	17/12/2019

3. Erogazione delle prestazioni

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

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

Tecnomed garantisce, nell'erogazione delle prestazioni, elevati standard di sicurezza e protezione da danni e malfunzionamenti attraverso la costante manutenzione di impianti ed apparecchiature (DIRITTO ALLA SICUREZZA).

4. Partecipazione

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

In particolare:

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

5. Efficienza ed efficacia

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCOGLIENZA E STANDARD GARANTITI

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

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

Tutto il personale che entra in contatto con il 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; dove necessario la struttura si è dotata di ascensore.

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 snack.

In tutte le sale d'attesa e nelle accettazioni è presente materiale informativo a disposizione degli Utenti ed il modulo per presentare reclamo. Le informazioni sui servizi erogati vengono date anche attraverso i messaggi trasmessi attraverso i monitor presenti nelle sale d'attesa.

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 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 disagi 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, 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 una rapida risposta telefonica, gli Studi sono stati dotati di una centrale che permette il costante monitoraggio delle telefonate in entrata, del tempo di attesa e delle telefonate perse.

Per tutte le prenotazioni viene inviato un promemoria via sms che ricorda l'appuntamento.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI E STANDARD GARANTITI

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

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Per quanto riguarda lo Studio di Trento, per esempio, le sale visita di RX, MAMMO e RMN sono tutte dotate di spogliatoi; gli ambulatori privi di spogliatoio sono, invece, dotati di paravento dietro il quale il Paziente può spogliarsi per prepararsi all'esame o alla visita, nel pieno rispetto della tutela della sua privacy.

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

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

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

Inoltre, il personale di segreteria in accettazione controlla a video le sedute in corso in modo da poter avvisare il Paziente di eventuali ritardi sull'orario dell'appuntamento. Per attese superiori ai 30 minuti, qualora il Paziente lo desideri e solo se disponibile altra diagnostica della medesima tipologia, si cercherà una ricollocazione del Paziente per evitargli una lunga attesa.

RITIRO DEI REFERTI E STANDARD GARANTITI

I referti sono tassativamente consegnati entro i termini comunicati all'Utente al momento dell'accettazione, nel rispetto della normativa europea sulla Privacy GDPR 679/2016. Tutti i referti relativi alle prestazioni di diagnostica per immagini possono essere scaricati dal servizio TreC+ dell'Azienda Sanitaria, oppure direttamente dal sito Tecnomed, utilizzando il codice fornito al momento dell'accettazione, senza che il Paziente attenda o ritorni in struttura per il ritiro dello stesso.

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

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

Con l'introduzione della consegna dei referti on-line, l'Utente, subito dopo aver effettuato l'esame, può lasciare la struttura e scaricarsi referto ed immagini direttamente e comodamente da casa senza bisogno di recarsi nuovamente in struttura, dove, comunque, è possibile stampare referto e

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

cd dal totem presente all'ingresso e dove troverà personale che potrà dare assistenza in caso di necessità.

Nel caso in cui il Paziente, a distanza di tempo (oltre 45 giorni per i referti on-line), abbia bisogno di copia del referto e delle immagini relative all'esame, potrà farne richiesta telefonando al numero 0461/230005 o scrivendo mail a info@tecnomed-trento.it. Il personale addetto provvederà a ricaricare l'esame on-line; nel caso in cui necessiti della stampa, potrà recarsi in struttura dove riceverà, gratuitamente, la sola stampa del referto, mentre la ristampa di cd o lastre sarà a pagamento.

SEGNALAZIONI E RECLAMI DEI CLIENTI

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

L'Utente può ricorrere ad un reclamo quando reputa di aver subito un disservizio che neghi o limiti la fruibilità delle prestazioni o quando ravvisa un comportamento in violazione delle leggi e dei 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 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 di segreteria o, in sua assenza, al personale di segreteria addetto, che si farà carico di registrare la segnalazione e inoltrarla al Responsabile interno;
- compilando il modulo reclamo presente nelle sale d'aspetto e agli sportelli informazioni;
- scrivendo una lettera o una mail a info@tecnomed-trento.it, per tutte le segnalazioni o reclami non riguardanti violazioni di privacy, che devono, invece, 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.

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

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, fatto salvo per quelli in forma anonima, entro 15 giorni dal loro ricevimento, eventualmente con la sola comunicazione di presa in carico cui dovrà seguire lettera di risoluzione della problematica evidenziata.

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

Si ritiene indispensabile per il mantenimento degli standard di qualità e degli impegni assunti, compiere a cadenza semestrale l'analisi dei dati relativi alla somministrazione e valutazione del "Questionario di Gradimento" (link inviato mensilmente tramite sms), da cui possono emergere segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio erogato e renderlo di qualità sempre più elevata.

Ci auguriamo che il nostro Cliente segnali sempre i casi in cui abbia riscontrato delle difformità tra ciò che in questo documento è indicato, anche in termini di impegni assunti, e la modalità di erogazione della prestazione. Questo sarà estremamente utile per aiutare la Direzione a tenere sotto controllo la qualità del servizio erogato e per ridiscutere gli aspetti della qualità sulla base dei mutati bisogni dell'Utenza e dei risultati realmente conseguiti.

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

IGIENE

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

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

In tutti gli ambulatori sono presenti erogatori di gel sanificante per la disinfezione delle mani.

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento alla L. 81/2008. 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)	17/12/2019

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

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Gli standard dichiarati nella presente Carta dei Servizi rappresentano impegni precisi di Tecnomed Trento nei confronti della propria clientela. Tuttavia, questi hanno scarsa rilevanza se non vengono supportati da strumenti di controllo predisposti dall'organizzazione al fine di verificare costantemente il loro mantenimento e miglioramento. Tutti gli standard sopra elencati, vengono periodicamente monitorati attraverso rilevazioni sistematiche o a campione, a seconda della loro criticità. Queste verifiche interne vengono predisposte anche allo scopo di giungere ad una piena tutela della nostra clientela e ad una completa soddisfazione in merito alla prestazione ricevuta.

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

La presente Carta dei Servizi è consultabile da tutti i Pazienti nelle nostre sale di attesa e/o in accettazione o direttamente sul nostro sito.

Abbiamo realizzato volantini informativi generali o specifici per alcune prestazioni presenti all'ingresso/accettazione e nelle sale d'attesa in cui sono elencate le prestazioni erogate presso le nostre sedi e in cui sono date informazioni per raggiungere gli studi. Inoltre, nelle sale d'attesa sono esposti i prezzi delle singole prestazioni. Tutte le informazioni in merito alle prestazioni erogate, alle tempistiche e alle tariffe possono essere richieste telefonicamente. Le prestazioni erogate in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale sono soggette al pagamento del ticket (€ 36,15) o di una quota inferiore, qualora il Tariffario Regionale lo preveda, ad esclusione dei Pazienti esenti per i quali, se indicato sull'impegnativa, non è previsto alcun pagamento.

È stato, infine, realizzato il sito internet (www.tecnomedcentridiagnostici), nel quale l'Utente può trovare tutte le informazioni relative alle nostre strutture. 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 (dal sito, nella pagina "CONTATTI" cliccare direttamente sull'indirizzo di posta elettronica che compare o compilare il format "Richiesta informazioni") oppure chattando direttamente con il personale preposto di Tecnomed direttamente dal sito.

RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

REDAZIONE	VERIFICA E CONTROLLO	APPROVAZIONE	DATA EMISSIONE
RAQ (Nicoletta Menegazzi)	Direttore Sanitario (dott. Matteo De Iorio)	Direzione (Sig.ra Federica Aichner)	17/12/2019

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 da parte delle organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini. 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 fossero rispettati.

Inoltre, riteniamo che le 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 Trento ha definito le misure minime, strutturali e strumentali, che l'organizzazione deve adottare ed i comportamenti che ciascun dipendente e collaboratore deve assumere nella gestione dei dati personali e sensibili dei propri Clienti, 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 integrata con la parte relativa al consenso alla visualizzazione da parte del Medico di Base/Pediatra e/o delle Strutture Accreditate del SSP a seguito del collegamento al Fascicolo Sanitario Elettronico.

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)	17/12/2019

GLOSSARIO DEGLI ACRONIMI

ANDIAR:	ASSOCIAZIONE NAZIONALE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI DELL'AREA RADIOLOGICA
ANISAP:	ASSOCIAZIONI REGIONALI O INTERREGIONALI DELLE ISTITUZIONI SANITARIE AMBULATORIALI PRIVATE
ASUIT:	AZIENDA SANITARIA UNIVERSITARIA INTEGRATA DEL TRENINO
CUP:	CENTRO UNICO PRENOTAZIONE
DEMA:	RICETTA DEMATERIALIZZATA
FSE:	FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO
MAMMO:	MAMMOGRAFIA
PACS:	PICTURE ARCHIVING AND COMMUNICATION SYSTEM
RMN:	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE
RX:	RADIOGRAFIA
SSN:	SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
TAC:	TOMOGRAFIA 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)	17/12/2019