



Medipass

ergéa group

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI DI CASALECCHIO DI RENO

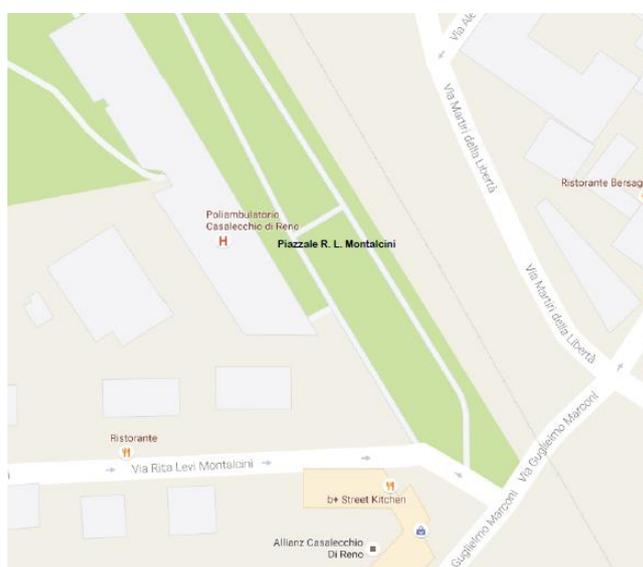
Direttore Sanitario Dottor Salvatore Donato

1 - SCHEDE RIASSUNTIVA DEL SERVIZIO

Il servizio è ubicato presso Casa della Salute di Casalecchio di Reno, Piazzale R.L. Montalcini n° 5 – 40033 Casalecchio di Reno (BO).

COME RAGGIUNGERCI:

Mapa:



- In autovettura: con accesso autostradale attraverso l'uscita Casalecchio, mediante tangenziale uscita Casalecchio o attraverso Strada Statale;
- Con mezzo pubblico utilizzando le linee di autobus 20, 94 e 89 da Bologna
- La linea ferroviaria urbana con stazione a poche centinaia di metri rispetto alla nostra sede.

DOTAZIONE SALE DIAGNOSTICHE

SALA Rx A	<ul style="list-style-type: none">- sala diagnostica ossea con tubo pensile e teleradiografo per esami del torace e in ortostasi- ortopantomografo
SALA Rx B	<ul style="list-style-type: none">- diagnostica radiologica con teleradiografo e griglia per stitching- tubo pensile per esami in ortostasi
SALA ECA	<ul style="list-style-type: none">- ecografo multidisciplinare con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per esami delle parti molli
SALA DOA	<ul style="list-style-type: none">- densitometro osseo total body- ecografo con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per parti molli

SALA MA	- mammografo digitale diretto - ecografo con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per parti molli
SALA DOPPLER	- ecocolor Doppler

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SALA ATTESA MEDIPASS

Unica per gli accessi alle varie diagnostiche con video chiamata per le sale diagnostiche.

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario: lunedì-venerdì ore 7.15 -19.00, sabato ore 7.15 -13.00.

Telefono 051-4583320 051/4583321

SERVIZI IGIENICI

Uno per l'utenza/diversamente abili

PRENOTAZIONE ESAMI

- per routine e urgenze B/U: tramite cup, farmacie e FSE.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

- urgenze U: entro 24 ore.
- urgenze B: entro 3 giorni lavorativi.
- routine: 4 giorni lavorativi.

Ritiro materiale presso l'accettazione dal lunedì al venerdì ore 7.15-19.00, al sabato ore 7.15-13.00.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A) La Diagnostica per Immagini Interaziendale di Casalecchio svolge attività di diagnostica radiologica ed ecografica di varia tipologia, in particolare:
- ✓ Radiologia convenzionale
 - ✓ Radiologia odontoiatrica
 - ✓ Mammografia

- ✓ Ecografia mammaria
- ✓ Ecografie
- ✓ Densitometria ossea
- ✓ Diagnostica eco-color-doppler

B) tempi di attesa: l'offerta delle nostre agende a Cup è tale da garantire le indicazioni regionali

- ✓ U (urgenza non differibile): 72 ore
- ✓ B (urgenza differibile): 10 giorni
- ✓ P (programmabili): entro 60 giorni
- ✓ D programmabile entro 90 giorni

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

C) Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.

D) tempi di refertazione:

- ecografia entro un'ora dall'esecuzione
- mammografia entro un'ora dall'esecuzione
- ecodoppler entro un'ora dall'esecuzione
- radiografie urgenti entro 24 ore dall'esecuzione
- radiografie urgenti differibili entro tre giorni lavorativi dall'esecuzione
- radiografie programmabili entro quattro giorni lavorativi dall'esecuzione
- densitometria entro un'ora dall'esecuzione.

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite FSE, anche telefonicamente per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione. Sono disponibili in agenda CUP prestazioni erogate in regime di urgenza B e U per le varie tipologie d'esame al punto 2.

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini radiografiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

Routinariamente il materiale è disponibile quattro giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'indagine e tre giorni lavorativi per le urgenze differibili.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'esecuzione dell'esame.

La consegna del referto delle ecografie, degli ecocolor doppler, delle densitometrie e delle mammografie avviene nella stessa giornata con un tempo di attesa variabile fra 5 e 60'.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento posto in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto:

- 1) utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;
- 2) tramite mail: segnalazioni@medipass.it;
- 3) utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITA' DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma

- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ
- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP.

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini

che non si desideri entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

1. Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
2. Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini
- Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura

CARTA DEI SERVIZI DI PIEVE DI CENTO

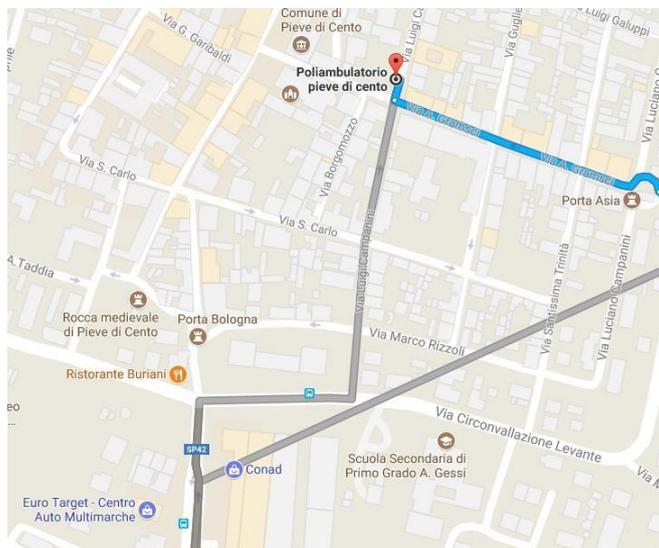
Direttore Sanitario Dottor Dario Garzia

1 - SCHEDA RIASSUNTIVA DEL SERVIZIO

Il servizio è ubicato presso il Poliambulatorio di Pieve di Cento, via Luigi Campanini n° 4, 40066, Pieve di Cento, (BO)

COME RAGGIUNGERCI:

Mappa:



In autovettura: con percorso in autostrada A13, (uscita Altedo), oppure percorrendo la strada provinciale SP42.

- Con mezzo pubblico utilizzando la linea di autobus 97 da Bologna

DOTAZIONE SALE DIAGNOSTICHE

SALA Rx 1	<ul style="list-style-type: none">- sala diagnostica ossea con tubo pensile e teleradiografo per esami del torace e in ortostasi- ortopantomografo
SALA ECO1	<ul style="list-style-type: none">- ecografo multidisciplinare con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per esami delle parti molli
SALA ECO2	<ul style="list-style-type: none">- ecografo con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per parti molli
SALA C	<ul style="list-style-type: none">- mammografo digitale diretto
SALA DOPPLER	<ul style="list-style-type: none">- ecocolor Doppler

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SALA ATTESA MEDIPASS

Due sale di attesa per gli accessi alle varie diagnostiche.

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario: lunedì-mercoledì dalle ore 7.00 -13.00 e dalle ore 13,30 alle 18,30;

martedì-mercoledì-venerdì dalle ore 7 alle ore 13;

sabato CHIUSO.

Telefono 051-6862507

SERVIZI IGIENICI

Uno per l'utenza

PRENOTAZIONE ESAMI

- per routine e urgenze B/U: tramite cup, farmacie e FSE.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

- urgenze U: entro 24 ore.
- urgenze B: entro 3 giorni lavorativi.
- routine: 4 giorni lavorativi.

Ritiro materiale presso l'Accettazione: vedi orari di segreteria.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A) La Diagnostica per Immagini Interaziendale di Pieve di Cento svolge attività di diagnostica radiologica ed ecografica di varia tipologia, in particolare:
- ✓ Radiologia convenzionale
 - ✓ Radiologia odontoiatrica
 - ✓ Mammografia
 - ✓ Ecografia mammaria
 - ✓ Ecografie
 - ✓ Diagnostica eco-color-doppler
- B) tempi di attesa: l'offerta delle nostre agende a cup è tale da garantire le indicazioni regionali
- ✓ U (urgenza non differibile) : 72 ore
 - ✓ B (urgenza differibile): 10 giorni

- ✓ P (programmabili): entro 60 giorni
- ✓ D (programmabili): entro 90 giorni

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

- C) Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.
- D) tempi di refertazione:
 - ecografia entro un'ora dall'esecuzione
 - mammografia entro un'ora dall'esecuzione
 - ecodoppler entro un'ora dall'esecuzione
 - radiografie urgenti entro 24 ore dall'esecuzione
 - radiografie urgenti differibili entro tre giorni lavorativi dall'esecuzione
 - radiografie programmabili entro quattro giorni lavorativi dall'esecuzione.

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite FSE, anche telefonicamente per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione. Sono disponibili in agenda CUP prestazioni erogate in regime di urgenza B e U per le varie tipologie d'esame al punto 2.

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini radiografiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

Routinariamente il materiale è disponibile quattro giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'indagine e tre giorni lavorativi per le urgenze differibili.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'esecuzione dell'esame.

La consegna del referto delle ecografie, degli ecocolor doppler, delle densitometrie e delle mammografie avviene nella stessa giornata con un tempo di attesa variabile fra 5 e 60'.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento posta in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto:

- utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;
- tramite mail: segnalazioni@medipass.it;
- utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITA' DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma
- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ

- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini che non si desidera entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

1. Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
2. Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio
3. Ha diritto di chiedere e ottenere dal medico, nei tempi e nei modi compatibili con le esigenze del servizio; si rammenta che il referto è indirizzato al medico di base inviante l'utente e che le informazioni diagnostiche sono a lui destinate

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini
- Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura

CARTA DEI SERVIZI DI MOLINELLA

Direttore Sanitario Dottor Salvatore Donato

1 - SCHEDA RIASSUNTIVA DEL SERVIZIO

Il servizio è ubicato presso il Poliambulatorio di Molinella, via Prov. Circonvallazione n° 47, 40062, Molinella, (BO).

COME RAGGIUNGERCI:

Mappa:



In autovettura: percorrendo da Bologna la strada provinciale SP6; oppure la strada provinciale 86, sempre da Bologna.

- Con mezzo pubblico utilizzando la linea di autobus 273 da via Zanolini, Bologna

DOTAZIONE SALE DIAGNOSTICHE

SALA Rx OPT	- ortopantomografo
SALA Rx	- sala diagnostica ossea e teleradiografo per esami del torace e in ortostasi
SALA ECO	- ecografo multidisciplinare con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per esami delle parti molli
SALA MX	- mammografo digitale diretto
SALA DOPPLER	- ecocolordoppler - ecocardio - ecografo con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per parti molli

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SALA ATTESA MEDIPASS

Doppia per gli accessi alle varie diagnostiche.

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario: lunedì dalle 7,00 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 18,30

Martedì-mercoledì-venerdì dalle 8,30 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 17,30

giovedì - sabato CHIUSO.

Telefono 051-6909421

SERVIZI IGIENICI

Due per l'utenza

PRENOTAZIONE ESAMI

- per routine e urgenze B/U: tramite cup, farmacie e FSE.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

- urgenze U: entro 24 ore.
- urgenze B: entro 3 giorni lavorativi.
- routine: 4 giorni lavorativi.

Ritiro materiale presso l'Accettazione: Vedi orario segreteria.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A) La Diagnostica per Immagini Interaziendale di Molinella svolge attività di diagnostica radiologica ed ecografica di varia tipologia, in particolare:
- ✓ Radiologia convenzionale
 - ✓ Radiologia odontoiatrica
 - ✓ Mammografia
 - ✓ Ecografia mammaria
 - ✓ Ecografie
 - ✓ Diagnostica eco-color-doppler
 - ✓ Diagnostica eco-cardio
- B) tempi di attesa: l'offerta delle nostre agende a cup è tale da garantire le indicazioni regionali

- ✓ U (urgenza non differibile): 72 ore
- ✓ B (urgenza differibile): 10 giorni
- ✓ P (programmabili): entro 60 giorni
- ✓ D (programmabili): entro 90 giorni

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

- C) Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.
- D) tempi di refertazione:
 - ecografia entro un'ora dall'esecuzione
 - mammografia entro un'ora dall'esecuzione
 - ecodoppler entro un'ora dall'esecuzione
 - radiografie urgenti entro 24 ore dall'esecuzione
 - radiografie urgenti differibili entro tre giorni lavorativi dall'esecuzione
 - radiografie programmabili entro quattro giorni lavorativi dall'esecuzione.
 - eco cardio entro un'ora dall'esecuzione

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite FSE, anche telefonicamente per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione. Sono disponibili in agenda CUP prestazioni erogate in regime di urgenza B e U per le varie tipologie d'esame al punto 2.

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini radiografiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

Routinariamente il materiale è disponibile quattro giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'indagine e tre giorni lavorativi per le urgenze differibili.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'esecuzione dell'esame.

La consegna del referto delle ecografie, degli ecocolor doppler, delle densitometrie e delle mammografie avviene nella stessa giornata con un tempo di attesa variabile fra 5 e 60'.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il

personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento posto in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto:

- 1) utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;
- 2) tramite mail: segnalazioni@medipass.it;
- 3) utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma
- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio

- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ
- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini che non si desidera entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

1. Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
2. Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio
3. Ha diritto di chiedere e ottenere dal medico, nei tempi e nei modi compatibili con le esigenze del servizio; si rammenta che il referto è indirizzato al medico di base inviante l'utente e che le informazioni diagnostiche sono a lui destinate

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini
- Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura

SALA MOC	- densitometro osseo total body
----------	---------------------------------

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SALA ATTESA MEDIPASS

Unica per gli accessi alle varie diagnostiche.

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario:

Martedì – Mercoledì – Giovedì dalle ore 7.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.30

lunedì – venerdì – sabato CHIUSO

Telefono 051-6662729

SERVIZI IGIENICI

Due per l'utenza

PRENOTAZIONE ESAMI

- per routine e urgenze B/U: tramite cup, farmacie e FSE.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA:

- urgenze U: entro 24 ore.
- urgenze B: entro 3 giorni lavorativi.
- routine: 4 giorni lavorativi.

Ritiro materiale presso l'Accettazione: Vedi orario Segreteria.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A. La Diagnostica per Immagini Interaziendale di San Pietro in Casale svolge attività di diagnostica radiologica ed ecografica di varia tipologia, in particolare:
- ✓ Radiologia convenzionale
 - ✓ Radiologia odontoiatrica
 - ✓ Ecografie
 - ✓ Densitometria ossea total body
 - ✓ Diagnostica eco-color-doppler
 - ✓ Diagnostica ecocardio
- B. Tempi di attesa: l'offerta delle nostre agende a cup è tale da garantire le indicazioni regionali
- ✓ U (urgenza non differibile) : 72 ore

- ✓ B (urgenza differibile): 10 giorni
- ✓ P (programmabili): entro 60 giorni
- ✓ D (programmabili): entro 90 giorni

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

- C. Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.
- D. Tempi di refertazione:
 - ecografia entro un'ora dall'esecuzione
 - ecodoppler entro un'ora dall'esecuzione
 - radiografie urgenti entro 24 ore dall'esecuzione
 - radiografie urgenti differibili entro tre giorni lavorativi dall'esecuzione
 - radiografie programmabili entro quattro giorni lavorativi dall'esecuzione.
 - ecocardio entro un'ora dall'esecuzione
 - densitometrie entro un'ora dall'esecuzione

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite FSE, anche telefonicamente per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione. Sono disponibili in agenda CUP prestazioni erogate in regime di urgenza B e U per le varie tipologie d'esame al punto 2.

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini radiografiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

Routinariamente il materiale è disponibile quattro giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'indagine e tre giorni lavorativi per le urgenze differibili.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'esecuzione dell'esame.

La consegna del referto delle ecografie, degli ecocolor doppler, delle densitometrie e delle mammografie avviene nella stessa giornata con un tempo di attesa variabile fra 5 e 60'.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento posta in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto:

- 1) utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;
- 2) tramite mail: segnalazioni@medipass.it;
- 3) utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma
- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della

soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo

- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ
- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini che non si desidera entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati

personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

1. Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
2. Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio
3. Ha diritto di chiedere e ottenere dal medico, nei tempi e nei modi compatibili con le esigenze del servizio; si rammenta che il referto è indirizzato al medico di base inviante l'utente e che le informazioni diagnostiche sono a lui destinate

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini
- Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura

CARTA DEI SERVIZI DI CREVALCORE

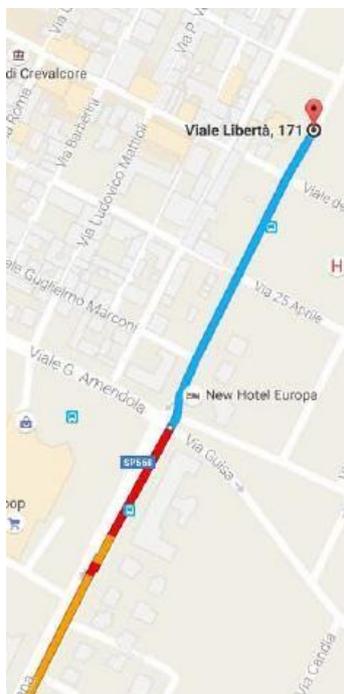
Direttore Sanitario Dottor Massimo Soriani

1 - SCHEDA RIASSUNTIVA DEL SERVIZIO

Il servizio è ubicato presso la Casa della Salute di Crevalcore, via della Libertà 171 40014 – Crevalcore (BO).

COME RAGGIUNGERCI:

Mappa:



In autovettura: con accesso mediante Strada Persicetana e la Strada provinciale di Crevalcore, SP568;

- Con mezzo pubblico utilizzando la linea di autobus 576 da Bologna
- La linea ferroviaria urbana con stazione a circa 400 metri rispetto alla sede del Poliambulatorio.

DOTAZIONE SALE DIAGNOSTICHE

SALA RX	- sala diagnostica ossea con tubo pensile e teleradiografo per esami del torace e in ortostasi
SALA ECO	- ecografo multidisciplinare con sonda convex mf per esami addominali, sonda lineare mf per esami delle parti molli e sonda transrettale mf per esami endocavitari e sonda cardiologica
	- ecografo portatile con sonda convex mf per esami addominali, 2 sonde lineari mf per esami delle parti molli ed ecodoppler

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario:

lunedì – martedì – mercoledì dalle 7.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 18.30

giovedì – venerdì dalle 7.00 alle 13.00

sabato CHIUSO

SERVIZI IGIENICI

Due per l'utenza

PRENOTAZIONE ESAMI

- per routine e urgenze B/U: tramite cup, farmacie e FSE.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

- urgenze U: entro 24 ore.
- urgenze B: entro 3 giorni lavorativi.
- routine: 4 giorni lavorativi.

Ritiro materiale presso l'Accettazione: Vedi orari di segreteria.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A) La Diagnostica per Immagini Interaziendale di Crevalcore svolge attività di diagnostica radiologica ed ecografica di varia tipologia, in particolare:
- ✓ Radiologia convenzionale
 - ✓ Ecografie
 - ✓ Diagnostica Ecocolor doppler
 - ✓ Diagnostica Ecocardio

tempi di attesa: l'offerta delle nostre agende a cup è tale da garantire le indicazioni regionali

- ✓ U (urgenza non differibile) : 72 ore
- ✓ B (urgenza differibile): 10 giorni
- ✓ P (programmabili): entro 60 giorni
- ✓ D (programmabili) entro 90 giorni.

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

- B) Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.

C) tempi di refertazione:

- ecografia entro un'ora dall'esecuzione
- radiografie urgenti entro 24 ore dall'esecuzione
- radiografie urgenti differibili entro tre giorni lavorativi dall'esecuzione
- radiografie programmabili entro quattro giorni lavorativi dall'esecuzione.
- ecodoppler entro 1 ora dall'esecuzione
- ecocardio entro 1 ora dall'esecuzione

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite FSE, anche telefonicamente per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione. Sono disponibili in agenda CUP prestazioni erogate in regime di urgenza B e U per le varie tipologie d'esame al punto 2.

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini radiografiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

Routinariamente il materiale è disponibile quattro giorni lavorativi dopo l'esecuzione dell'indagine e tre giorni lavorativi per le urgenze differibili.

Il pagamento del ticket avviene all'atto dell'esecuzione dell'esame.

La consegna del referto delle ecografie, degli ecocolor doppler, delle densitometrie e delle mammografie avviene nella stessa giornata con un tempo di attesa variabile fra 5 e 60'.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento post in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto :

- 1) utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;

- 2) tramite mail: segnalazioni@medipass.it;
- 3) utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITA' DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma
- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ
- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di

formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini che non si desidera entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive

competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

- Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
- Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio
- Ha diritto di chiedere e ottenere dal medico, nei tempi e nei modi compatibili con le esigenze del servizio; si rammenta che il referto è indirizzato al medico di base inviante l'utente e che le informazioni diagnostiche sono a lui destinate

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo

- delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini
- Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura

CARTA DEI SERVIZI DI SAN GIOVANNI IN PERSICETO

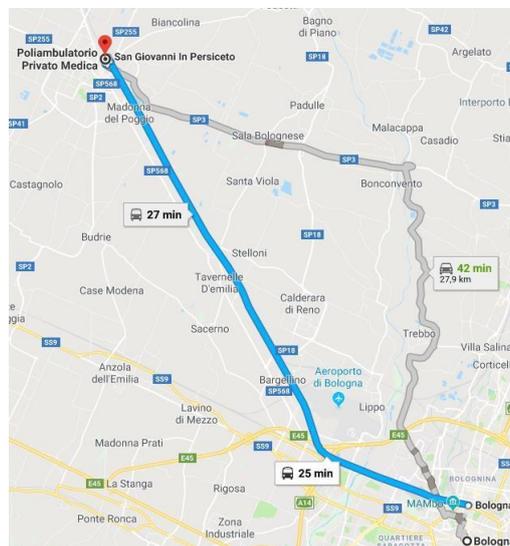
Direttore Sanitario Dr.ssa Anna Pia Ferraretti

1 - SCHEDA RIASSUNTIVA DEL SERVIZIO

La Diagnostica per Immagini Interaziendale è ubicata presso Poliambulatorio Medica in Via Marco Minghetti, 4, 40017 San Giovanni in Persiceto (BO)

COME RAGGIUNGERCI:

Mappa da Bologna:



In autovettura: raggiungendo da Bologna Borgo Panigale ed al bivio con la Persicetana, (SP568), percorrere la strada provinciale fino a San Giovanni Persiceto, dove nei pressi della stazione ha sede il Poliambulatorio Medica.

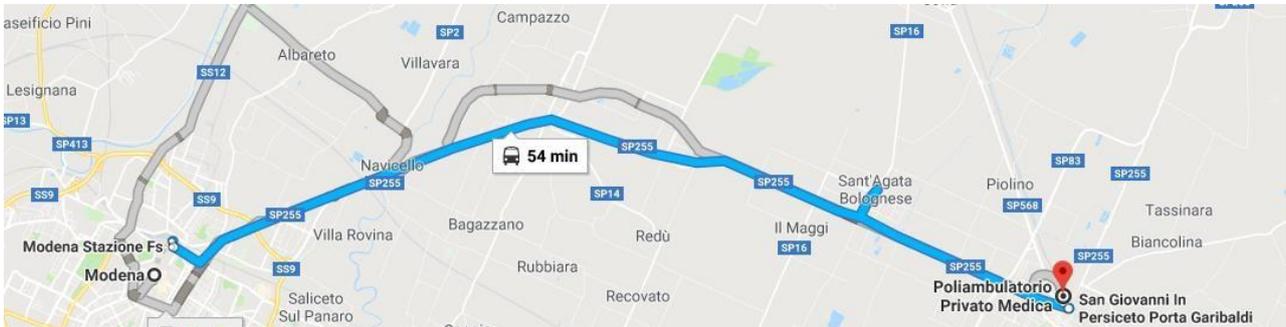
- Con mezzo pubblico utilizzando la linea ferroviaria regionale partendo da Bologna si raggiunge in tre fermate la stazione di San Giovanni in Persiceto, (circa 27 minuti).

In caso di partenza da Modena:

- In autovettura: Percorrere la strada provinciale, (SP255), fino a San Giovanni Persiceto, dove nei pressi della stazione ha sede il Poliambulatorio Medica, (circa 40 min. di percorrenza per un percorso di 26,5 Km dalla partenza all'arrivo).
- Con mezzo pubblico utilizzando la linea pubblica 552 in partenza

dalla stazione Fs di Modena si raggiunge la stazione di San Giovanni in Persiceto, (circa 54 minuti).

Mappa da Modena:

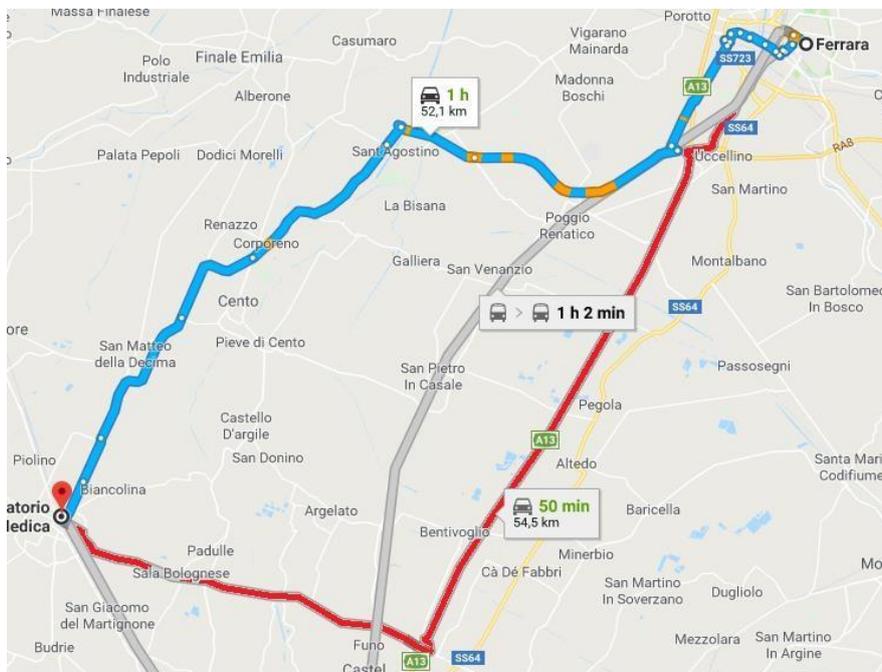


In caso di partenza da Ferrara:

In autovettura: raggiungere l'uscita di Bologna Interporto percorrendo l'autostrada A 13, poi imboccare la Strada Provinciale 3 fino a raggiungere San Giovanni in Persiceto, In mappa Percorso rosso, con un impegno di tempo pari a circa 50 minuti.

In autovettura da Ferrara, (in mappa percorso Blu), imboccare la Strada Provinciale SP70 a livello di via Pelosa, successivamente in prossimità di Sant'Agostino prendere la Strada Provinciale SP66, infine raggiungere San Giovanni in Persiceto percorrendo la Strada Provinciale SP255, impiegando un tempo di circa 1 ora per una distanza di circa 52,1 Km.

Mappa da Ferrara:



DOTAZIONE SALE DIAGNOSTICHE

SALA Rx	- Tavolo Telecomandato con stativo tele radiografico - Ortopantomografo
SALA RM 1	- Risonanza Magnetica Nucleare 1,5 T
SALA RM 2	- Risonanza Magnetica Nucleare 1,5 T
SALA ECO 1	- Ecografo multidisciplinare
SALA ECO 2	- Ecografo multidisciplinare
SALA ECO 8	- Ecografo multidisciplinare
SALA ECO 7	- Ecografo multidisciplinare
SALA ECO 9	- Ecografo multidisciplinare
SALA MA	- Mammografo digitale diretto - Ecografo multidisciplinare

CAMERA CHIARA

Sistema informatizzato di refertazione e archiviazione (RIS-PACS)

SALA ATTESA

Doppia, una al piano terreno ed una al primo piano, predisposizione degli accessi alle varie diagnostiche con video chiamata per le sale diagnostiche.

SEGRETERIA DEL SERVIZIO

Orario: Tutti i giorni dalle 07,00 alle ore 20,30 orario continuato, dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

Telefono 051 0221/051 6871080, fax 051 6871203, e-mail: medica@medipass.it

SERVIZI IGIENICI

Due per l'utenza, di cui uno per disabili

PRENOTAZIONE ESAMI

- tramite cup.

CONSEGNA REFERTO E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

Ritiro materiale presso accettazione del Poliambulatorio: dal lunedì al venerdì

dalle ore 07,00 alle ore 19,00, al sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

2 - PRESTAZIONI EROGATE – STANDARD DI PRODOTTI – IMPEGNI CON L'UTENTE

- A) La Diagnostica per Immagini Interaziendale del Centro Medica di San Giovanni in Persiceto svolge attività di diagnostica radiologica, ecografica di varia tipologia e di Risonanza Magnetica, in particolare:

Esami senza attuale contratto di Fornitura	Radiologia convenzionale dell'apparato scheletrico
	Radiologia convenzionale dell'apparato respiratorio
	Radiologia panoramica dentaria (ortopantomografia)
	Teleradiografia del cranio a scopo ortodontico
	Mammografia
	Ecografia mammaria
	Ecografia dell'addome in generale

	Ecografia pelvica maschile e femminile per via sovra pubica
	Ecografia Ginecologica per via sovra pubica ed endovaginale
	Ecografia prostatica transrettale
	Ecografia della tiroide e delle parti molli
	Ecografia muscolo-tendinea
Esami con contratto di Fornitura	Risonanza Magnetica Neuro e Body
	Risonanza Magnetica Neuro e Body

- B) tempi di attesa gestiti dal Cup.

Periodicamente vengono analizzati i report dei tempi di attesa inviati dalla ausl per valutare eventuali azioni di miglioramento a fronte di possibili disallineamenti.

- C) Tempo di permanenza in sala di attesa: variabile da 0' a 60' rispetto all'orario dell'appuntamento, in relazione alla clinica dei pazienti precedenti e a possibili problematiche tecniche, monitorato di volta in volta.
- D) Tempi di Refertazione

Esami senza attuale contratto di fornitura	Mammografia entro un'ora dall' esecuzione
	Ecodoppler entro un'ora dall' esecuzione
	Radiografie entro 4 giorni dall' esecuzione
	Ecografia entro un'ora dall' esecuzione
Esami con contratto di	Risonanza magnetica entro 4 giorni dall' esecuzione

3 - PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'accesso alle prestazioni erogate avviene tramite prenotazione dell'esame agli sportelli CUP, presso le Farmacie e tramite il FSE, anche telefonicamente, per gli esami che non hanno necessità di moduli di preparazione; prestazioni di Risonanza Magnetica possono essere prenotate direttamente all'accettazione, limitatamente ai territori limitrofi al Poliambulatorio

4 - RITIRO REFERTI E DOCUMENTAZIONE; PAGAMENTO TICKET

Alla dimissione dal servizio al paziente sottoposto ad indagini diagnostiche viene consegnato un pro-memoria indicante la data del ritiro del referto e della allegata documentazione iconografica.

5 - DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DEL SERVIZIO

Il personale amministrativo è a disposizione dell'utenza per qualsiasi informazione o interazione che si rendesse necessaria o gradita, ognuno nei limiti delle proprie competenze professionali e compatibilmente con le esigenze del servizio. Il personale è tutto riconoscibile e identificabile tramite cartellino di riconoscimento posto in evidenza sul camice o divisa.

Eventuali chiarimenti medici potranno essere soddisfatti su appuntamento.

6 - RECLAMI O SUGGERIMENTI

L'utente che intendesse sporgere reclamo o proporre osservazioni e/o suggerimenti in relazione all'attività propria del servizio può farlo con diverse modalità:

Per iscritto:

- 4) utilizzando i modelli presenti in sala d'attesa e il relativo raccoglitore;
- 5) tramite mail: info@medipass.it;
- 6) utilizzando gli appositi modelli disponibili nell'ufficio relazioni con il pubblico (URP) della Struttura ospitante il servizio.

Sarà necessario trascrivere i propri dati per consentire di ricevere una risposta scritta alla segnalazione che verrà considerata e strutturata dalla Direzione e dal Referente Qualità nel più breve tempo possibile non oltre i 20 gg sotto forma di comunicazione scritta.

7 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE

A tutt'oggi tutti gli utenti sono invitati a esprimere il proprio giudizio di soddisfazione per la prestazione ricevuta presso la Diagnostica per Immagini Interaziendale, utilizzando gli appositi moduli consegnati al momento dell'accettazione. I pochi minuti che chiediamo di dedicare a questo questionario anonimo saranno per noi preziosi, consentendoci di monitorare il gradimento e la funzionalità del nostro Servizio con il fine di migliorare costantemente la prestazione fornita, per la maggiore soddisfazione possibile dell'Utenza. Il modulo consente di esprimere il livello della propria soddisfazione apponendo una semplice croce in corrispondenza delle caselle relative alla propria opinione. Il personale del Servizio è comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. A partire da febbraio sarà attuata una procedura attraverso cui tutti gli utenti che hanno firmato l'apposito modulo di privacy acconsentendo alla comunicazione via SMS verrà inviato un questionario di soddisfazione a cui l'utente potrà rispondere secondo le indicazioni suggerite.

8 - REQUISITI ORGANIZZATIVI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

E' previsto un sistema di controllo della qualità ed efficacia dei referti e del materiale diagnostico prodotto dal Servizio che si articola in vari punti:

- Controllo accurato del referto da parte del medico prima della firma
- Controllo appropriatezza secondo linee guida "La Diagnostica per Immagini Linee Guida Nazionali di Riferimento" (approvato dalla Conferenza Stato Regioni il 28/10/2004)
- Controlli random periodici da parte del RQ
- Consulto continuo sui singoli casi diagnostici da parte dei vari professionisti operanti nel Servizio
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della valutazione della soddisfazione del cliente Medico Prescrittore della prestazione, a cui si garantisce una completa e costruttiva disponibilità al dialogo
- Controllo di qualità del prodotto fornito sulla base della soddisfazione del Paziente, come deducibile dalla rilevazione e della valutazione delle schede di reclamo e suggerimento pervenute, sempre valutate dal RQ
- Controllo materiale iconografico da parte dei TSRM
- Controllo di qualità accurato, in ottemperanza della vigente normativa, delle apparecchiature in dotazione e dei relativi sistemi di rilevamento, detenzione, trattamento, registrazione e stampa del materiale iconografico

Il Servizio garantisce che tutto il personale (medico, tecnico e amministrativo) è addestrato ed idoneo a svolgere i compiti istituzionali assegnati. Tutto il personale di nuova assunzione o immissione in servizio segue un percorso preciso di formazione e viene preliminarmente addestrato sulle specifiche attività ed esigenze del servizio: ha a disposizione una copia aggiornata dello standard di prodotto e delle procedure e istruzioni operative di competenza.

In relazione alla radioprotezione si garantisce la minor esposizione possibile secondo i LDR e i protocolli di studio, assicurando per ogni metodica il massimo di informazioni diagnostiche a parità di quesito clinico appropriato.

9 - AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEL PERSONALE

Il servizio garantisce che tutto il personale del servizio è professionalmente aggiornato nelle rispettive competenze, e in particolare:

- Il personale medico è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale.
- Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed archiviata dal Referente Formazione.
- Il personale tecnico sanitario di radiologia medica è tenuto all'aggiornamento professionale continuativo comprovato dalla acquisizione del relativo punteggio ECM, come da decreto ministeriale. Annualmente la dichiarazione del punteggio conseguito viene raccolta, conservata, controllata dal Referente Qualità ed inviata al Referente Formazione.
- Il personale amministrativo è costantemente aggiornato tramite corsi interni o diffusione di appositi documenti e circolari.
- Il personale tecnico e medico, oltre alla dimostrazione dell'avvenuto aggiornamento professionale ECM, segue periodicamente corsi interni di perfezionamento tecnico-professionale e procedurale, relativi ai problemi specifici del servizio.

10 - DIRITTO ALLA PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela della privacy nei termini di legge (regolamento UE 2016/679 "GDPR"). Il trattamento dei dati personali è protetto e questi sono utilizzati esclusivamente per esigenze diagnostico-amministrative relative alla fornitura del servizio richiesto. La banca dati relativa ai dati sensibili è protetta e accessibile al solo personale autorizzato e identificato per i fini suddetti e per i soli scopi di gestione del servizio. Il responsabile del trattamento dei dati personali è il RP.

Il sistema informativo utilizzato permette, su richiesta dell'utente, di "oscurare" le indagini che non si desidera entrino nel circuito "progetto sole".

Il servizio garantisce che nessuna informazione sanitaria o relativa ai dati personali sensibili sarà fornita al di fuori dei circuiti protetti, senza l'autorizzazione o l'assenso preventivo del soggetto.

Il referto, e il materiale diagnostico relativo, degli esami effettuati presso il servizio, viene consegnato solo al soggetto, o a suo delegato per iscritto, con documento di riconoscimento valido.

11 - DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

L'utente ha diritto di ottenere dal personale del servizio, ciascuno per le rispettive competenze, idonea ed esauriente informazione sulle attività amministrative e diagnostiche relative alla propria situazione, nei tempi e nei modi compatibili con l'organizzazione del Servizio. In particolare:

3. Ha diritto di chiedere e ottenere dal personale amministrativo sufficiente informazione circa le procedure relative alla propria posizione di utente e al percorso amministrativo se di immediata risposta. Diversamente con nota scritta, alla quale verrà inviata risposta entro 15 giorni.
4. Ha diritto di chiedere e ottenere dal tecnico e dal medico (ciascuno per la propria specifica competenza) idonea informazione preventiva circa la

tecnica, le modalità di espletamento, i rischi ed i benefici delle procedure diagnostiche per l'espletamento delle quali si rivolge al servizio

12 - RINTRACCIABILITA' REFERTI PRECEDENTI

Il servizio conserva su supporto informatico protetto copia del referto relativo agli esami effettuati presso la propria sede. Il materiale conservato segue le procedure relative alla privacy di cui al punto 10. L'utente può richiedere copia conforme della documentazione conservata presentandosi con documento di riconoscimento valido.

Il materiale iconografico (CD) viene consegnato all'utente unitamente al referto scritto.

In questo modo l'utente può disporre in toto del materiale diagnostico utile per altre eventuali visite o consulti specialistici. L'utente è tenuto a portare con sé tale documentazione negli eventuali controlli successivi effettuati presso i servizi ai fini di consentire una corretta valutazione della propria situazione diagnostica.

La consegna del referto e delle immagini ha subito una variazione di procedura con l'introduzione estensiva del fascicolo sanitario e del progetto Sole.

A tutti gli utenti viene richiesto, in fase di accettazione, se ha attivato il fascicolo sanitario specificando che in tal modo sarà possibile visionare referto e immagini direttamente dal computer.

Per coloro che non hanno attivato il fascicolo sanitario viene invece consegnato referto e CD della relativa prestazione nei tempi e nei modi stabiliti dallo standard di prodotto.

13 - ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SERVIZIO

- La società che gestisce il servizio è in possesso della certificazione di qualità ISO 9001:2015
- Strumentazione radiologica efficiente ed idonea alla tipologia degli esami richiesti
- Esistenza di uno standard di prodotto fornito dal Servizio a disposizione dell'Utenza
- Dotazione di personale tecnico e medico adeguata alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate
- Esistenza di un sistema di controllo della qualità della prestazione erogata
- Personale medico con diverse specializzazioni di settore, per affrontare i vari quesiti diagnostici
- Personale tecnico altamente specializzato, idoneo ed addestrato all'utilizzo delle varie apparecchiature in dotazione
- Personale di segreteria addestrato all'utilizzo dei supporti informatici
- Esistenza di controlli di qualità sulle apparecchiature e sui sistemi di registrazione e stampa delle immagini

Accesso al Servizio tramite ampi orari di apertura