

CARTA DEI SERVIZI – CENTRO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI SRL - TOSCANO MEDICAL

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali su cui si basa l'attività di TOSCANO Medical racchiudono nella realtà concetti di:

- Uguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi sanitari che sono sempre prestati in forma omogenea, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica
- Imparzialità: l'erogazione di prestazioni e di servizi improntata nei confronti della utenza ai criteri di obiettività, di giustizia e di imparzialità
- Rispetto: l'utente viene assistito e trattato con la massima cortesia, sensibilità e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità
- Continuità: gli orari in cui è garantito il servizio erogato sono prestabiliti e messi a conoscenza degli utenti; sono adottate misure volte a garantire la continuità ai servizi per l'utente attraverso una oculata gestione delle risorse; qualora si renda necessario, per imprescindibili motivi, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate misure idonee per ridurre al minimo ogni eventuale disagio
- Partecipazione: possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni o proposte di miglioramento
- Efficienza ed Efficacia: le prestazioni sono assicurate mediante un uso ottimale delle risorse disponibili, secondo i più aggiornati standard di qualità della Società Italiana di Radiologia Medica (SIRM), adottando tutte le misure idonee a soddisfare tempestivamente i bisogni dell'utente
- Ascolto e Disponibilità: la struttura attua politiche e procedure per garantire agli utenti tutte le informazioni necessarie a comprendere lo stato di salute attuale (nei limiti delle competenze delle professionalità operanti nella struttura stessa), attraverso colloquio diretto con i medici specialisti.

OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

L'obiettivo principale di TOSCANO Medical è il pieno soddisfacimento dei bisogni di salute dei pazienti. Tale obiettivo viene perseguito attraverso una Politica per la Qualità che prevede l'adozione di sistemi, strategie, procedure e comportamenti volti a garantire la massima qualità del servizio offerto. Ciò si traduce nel miglioramento continuo degli Standard di Qualità di seguito indicati:

1. la conformità ai requisiti di qualità indicati dai criteri di appropriatezza e dagli standard operativi della Società Italiana di Radiologia Medica (SIRM)
2. il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale ed il costante adeguamento di strumentazione, materiali e metodi agli sviluppi tecnici e scientifici delle discipline trattate
3. il miglioramento continuo del sistema di gestione delle attività attraverso il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori per la valutazione della qualità del proprio servizio e delle prestazioni erogate (customer satisfaction, tempi di attesa, indicatori della qualità delle immagini). L'utente viene assistito e trattato con la massima cortesia, sensibilità e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità
4. la produzione di immagini radiologiche di massima efficacia diagnostica con la minima dose di radiazioni al paziente
5. completezza e adeguatezza dei referti diagnostici forniti
6. ottimizzazione dei tempi d'attesa, anche nel caso di eventuali "urgenze" (vedere i tempi riportati nella pagina degli Orari)
7. l'esecuzione periodica dei controlli di qualità previsti dalle normative cogenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini; in particolare essi vengono eseguiti dall'Esperto in Fisica Medica secondo protocolli internazionalmente riconosciuti e includono tutti gli anelli della catena di produzione delle immagini, inclusi il sistema di radiografia computerizzata, il processo di sviluppo dei film radiografici, gli apparati di visualizzazione delle immagini.
8. controllo dei principali indicatori della qualità delle prestazioni radiodiagnostiche: ogni giorno vengono eseguiti radiogrammi per il controllo della qualità delle immagini e la verifica del buon funzionamento degli apparecchi di mammografia e radiografia. Le immagini di controllo sono analizzate in tempo reale da un centro di supervisione esterno al fine di assicurare un costante ed elevato standard qualitativo delle prestazioni diagnostiche alla minima dose di radiazioni possibile.

TOSCANO Medical: responsabile Dr. S. Toscano

- sezione di diagnostica radiologica tradizionale:

radiografie del torace

radiografie dello scheletro

teleradiografia dello scheletro

- sezione di mammografia;

- sezione di radiologia odontoiatrica:

radiografie dentali panoramiche

teleradiografie del cranio

- sezione di T.C.

- sezione di Densitometria ossea: DEXA

- sezione di R.M. 0,3 Tesla

encefalo

midollo spinale

colonna vertebrale

• sezione di R.M. a basso campo da 0.2 Tesla, aperta total body anche per claustrofobici
osteo- articolare di tutte le articolazioni

• ECOGRAFIA:

• di qualsiasi organo, di parti molli, mammaria

• ECOCOLORDOPPLER

PROCEDURE DIAGNOSTICHE

Nell'esecuzione di tutte le prestazioni sono adottati i protocolli diagnostici ed i criteri di adeguatezza della Società Italiana di Radiologia Medica (SIRM).

RITIRO REFERTI E MATERIALE ICONOGRAFICO

Al termine della prestazione viene consegnata la documentazione clinica relativa all'esame eseguito che comprende il referto diagnostico e il materiale iconografico. Per quanto riguarda i tempi di consegna della documentazione clinica, la Direzione è impegnata a conseguire i seguenti obiettivi di qualità per gli anni 2011-2012:

Tempo di attesa per ottenere la documentazione clinica

Radiologia scheletrica tradizionale (compresi gli esami dentali) - Entro 1 giorno dalla fine dell'esame

Mammografia - Entro 1 giorno dalla fine dell'esame

Ecografia - A vista

Densitometria ossea - Entro 1 giorno dalla fine dell'esame

TAC - Entro 48 ore

Risonanza Magnetica articolare - Entro 48 ore

Risonanza Magnetica di bacino e spalla - Entro 48 ore

Risonanza Magnetica cerebrale e cerebro-spinale - Entro 48 ore

La struttura offre altresì la possibilità di far pervenire la documentazione clinica direttamente a domicilio mediante Email. Per aiutarci a fornire un servizio di qualità vi preghiamo di disdire in tempo gli appuntamenti che non potrete rispettare. In questo modo darete la possibilità a qualche altro paziente di anticipare il proprio esame.

INFORMAZIONI PER GLI UTENTI OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI e RECLAMI

L'intero personale in servizio presso la struttura è sempre disponibile a soddisfare eventuali richieste di informazioni, chiarimenti e approfondimenti. TOSCANO Medical ritiene inoltre fondamentale valutare criticamente le informazioni relative al grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, in quanto esse consentono di ottenere un'indicazione importante sull'andamento dell'intero sistema di gestione delle attività, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. A tal fine la Direzione ha predisposto il modulo di "Valutazione del gradimento dei pazienti", disponibile presso la Reception e in sala di attesa, che Vi invitiamo cortesemente a compilare per segnalarci eventuali osservazioni e suggerimenti. I reclami possono essere presentati per iscritto sull'apposita sezione del modulo di "Valutazione del gradimento dei pazienti" o anche verbalmente richiedendo un colloquio con la Direzione Sanitaria.

BARRIERE LINGUISTICHE e CULTURALI

Come enunciato nella presente Carta dei Servizi, TOSCANO Medical si impegna a erogare il proprio servizio in forma omogenea, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica (principio di "uguaglianza"). L'accesso degli utenti di lingua straniera che si rivolgono a TOSCANO Medical viene agevolato dal personale in servizio presso la struttura che parla inglese, e francese. Gli utenti che dovessero manifestare particolari esigenze dettate da diversità culturali, di razza, di religione o altro, vengono trattati con le dovute attenzioni ai fini di soddisfare i loro bisogni, sempre nei limiti del rispetto delle normative vigenti. Esiste idonea procedura definita nell'ambito del rispetto del D.Lgs 187/2000 che tratta le situazioni in cui è prevista la presenza di accompagnatori o comforter durante l'esecuzione degli esami.

PAZIENTI DISABILI, BAMBINI, PAZIENTI in SITUAZIONI DI FRAGILITÀ, PRESTAZIONI "URGENTI"

I principi fondamentali di TOSCANO Medical trovano applicazione pratica anche nella definizione di idonee procedure per la gestione di pazienti disabili, di bambini e di pazienti in situazione di fragilità temporanea. L'intero personale presta la massima attenzione e usa la massima sensibilità nei rapporti personali verso le categorie protette. L'organizzazione e la gestione degli appuntamenti garantisce una corsia preferenziale per le stesse categorie, adottando tutti gli accorgimenti possibili per ridurre i tempi di attesa e, assieme a essi, il possibile disagio per i pazienti. Le modalità di gestione si differenziano a seconda della tipologia di esame richiesto, in particolare:

1. radiografia scheletrica tradizionale, mammografia, ecografia: la richiesta viene soddisfatta in giornata o al massimo un giorno;
2. TAC e RMN: data la complessità e la durata media di tali tipologie di esami, la richiesta viene soddisfatta nel più breve tempo possibile anche predisponendo, in caso di necessità, turni di lavoro straordinario. La stessa gestione degli appuntamenti viene applicata anche nel caso di prestazioni "urgenti", identificando il regime di "urgenza" con il caso di paziente in possesso di impegnativa medica con esplicita richiesta di "urgenza".

MODALITA' di PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo per la prestazione eseguita viene eseguito presso gli sportelli di accettazione negli orari di apertura della struttura e può avvenire in contanti, con Bancomat o con carta Postale.