

SANAVIR S.R.L. - CENTRO DIAGNOSTICO VILLA MARIA
CENTRO POLISPECIALISTICO DI DIAGNOSI E TERAPIA

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Gentile Signora, gentile Signore,

la *Carta dei Servizi* è un mezzo che Le permetterà di conoscere sia la nostra struttura ed i servizi di cui potrà usufruire, sia i metodi di controllo adottati per garantire un'alta qualità delle prestazioni effettuate.

Siamo a Sua disposizione per ogni eventuale chiarimento o per suggerimenti che ci impegniamo a tenere in considerazione.

SOMMARIO

| | |
|---|---------|
| PREMESSA | PAG. 2 |
| SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE | PAG. 3 |
| <i>Come raggiungerci e contattarci</i> | PAG. 4 |
| <i>Modalità di prenotazione</i> | PAG. 4 |
| <i>Modalità di comunicazione all'utente</i> | PAG. 5 |
| <i>Modalità di pagamento del ticket o della prestazione</i> | PAG. 5 |
| <i>Modalità di ritiro del referto</i> | PAG. 5 |
| <i>Dichiarazione della Direzione</i> | PAG. 5 |
| <i>Modalità di pubblicizzazione e revisioni</i> | PAG. 6 |
| SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI | PAG. 7 |
| <i>Laboratorio Analisi</i> | PAG. 7 |
| <i>Diagnostica di Radiologia</i> | PAG. 8 |
| <i>Diagnostica di Ecografia</i> | PAG. 8 |
| <i>Diagnostica di Risonanza Magnetica</i> | PAG. 9 |
| <i>Diagnostica di Tomografia Computerizzata</i> | PAG. 10 |
| <i>Cardiologia ed Ecografia Vascolare</i> | PAG. 10 |
| <i>Neurologia</i> | PAG. 10 |
| SEZIONE TERZA: QUALITÀ DEL SERVIZIO E METODI DI VERIFICA | PAG. 11 |
| <i>Rispetto dei Tempi</i> | PAG. 11 |
| <i>Rapporto con il Pubblico</i> | PAG. 12 |
| <i>Professionalità e Risorse Tecnologiche</i> | PAG. 12 |
| <i>Impegni dell'Istituto</i> | PAG. 12 |
| <i>Reclami</i> | PAG. 12 |
| Data ultima revisione: novembre 2015 | |

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

Sanavir s.r.l. Centro Diagnostico Villa Maria è un istituto privato polispecialistico di diagnosi, che opera oramai da oltre 60 anni nella collettività di Pistoia, autorizzato ad erogare prestazioni diagnostiche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale. Si eseguono inoltre esami sia in forma privata che in convenzione con alcune tra le principali Compagnie Assicurative e con Compagnie di Assistenza Integrativa.

La "missione" di questa azienda – che opera nel settore sanitario e che si considera parte integrante del tessuto sociale della città – si è sempre concretizzata nella ricerca di un costante e progressivo miglioramento della qualità dei servizi tramite nuovi investimenti economici da parte della proprietà e tramite processi di razionalizzazione della spesa e della organizzazione interna.

La nostra politica di sviluppo è sempre stata quella di adeguare la struttura agli enormi progressi tecnologici che hanno accompagnato questi 60 anni e che hanno portato ad una continua evoluzione delle apparecchiature utilizzate in questo centro, che vengono continuamente aggiornate e sostituite da nuove e più moderne quando il miglioramento tecnologico lo rende necessario.

Si è inoltre cercato di incidere positivamente sulla qualità dei servizi offerti migliorando l'accesso per la prenotazione e l'accettazione degli esami, ampliando sia il numero degli sportelli al pubblico sia il loro orario di apertura (continuato dalle 7.30 alle 19.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 13.00 il sabato).

Tutti gli ambienti della struttura, comprese le sale diagnostiche, sono stati resi sempre più accoglienti e si è cercato di comprimere il più possibile i tempi di attesa per la refertazione delle prestazioni creando corsie preferenziali per le situazioni di urgenza, nella convinzione che sempre maggiore deve essere l'attenzione per la tutela della salute dei cittadini. Perciò solo la trasparenza dei processi di attività, la referenzialità con l'utenza, la elevata qualità tecnica delle prestazioni erogate, la personalizzazione e l'accrescimento dell'umanizzazione del rapporto con l'utente sono gli obiettivi per rendere sempre più gradita e utile la nostra attività da parte della collettività in cui si opera.

Come raggiungerci e contattarci

Il Centro Diagnostico Villa Maria Sanavir s.r.l. è situato in Pistoia, via Fiume 4, è raggiungibile in auto seguendo la cartellonistica stradale "Villa Maria" (si vedano i dépliant con piantina messi a disposizione del pubblico in istituto, o le informazioni contenute nel sito www.vmcd.it) oppure utilizzando i mezzi pubblici ed in modo particolare la linea 3 in partenza da piazza Dante Alighieri (Stazione FF.SS.).

La segnaletica favorisce l'accesso e l'individuazione dei percorsi: è presente sia all'interno che all'esterno della struttura, leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni. La segnaletica esterna riporta la denominazione "Villa Maria prof. Sergio Bardelli".

I numeri telefonici attraverso i quali è possibile contattarci sono i seguenti:

| | |
|---|-------------|
| Informazioni e prenotazioni | 0573.976088 |
| Informazioni e prenotazioni Laboratorio Analisi | 0573.24126 |
| Fax | 0573.24049 |
| Fax Laboratorio Analisi | 0573.24172 |

Inoltre nel nostro sito internet www.vmcd.it sono a disposizione, oltre al tipo di servizi effettuati, le modalità di "preparazione" per gli esami eseguiti nell'istituto che ne necessitano. In più esiste il modo di contattarci direttamente tramite l'indirizzo di posta elettronica info@vmcd.it e una serie di indirizzi dedicati a settori specifici (si rimanda al sito internet).

Modalità di prenotazione

È possibile prenotare appuntamenti tramite telefono oppure presso la *Reception* dell'Istituto. Le prestazioni contrattualizzate con l'Azienda USL vengono effettuate previa presentazione della richiesta del medico curante (o comunque su ricettario regionale): la richiesta oltre al quesito diagnostico deve in ogni caso contenere tutte le informazioni necessarie all'espletamento della stessa secondo le norme vigenti.

In casi di necessità e di richiesta specifica del Paziente in questo senso è possibile concentrare in un'unica fascia oraria prestazioni di branche diverse, compatibilmente con le disponibilità dei vari servizi specialistici.

In caso di ritardo o di impossibilità ad essere presente all'appuntamento, il Paziente è pregato di avvisare in modo da poter riorganizzare la lista stessa degli appuntamenti.

Sono previste modalità particolari e specifiche per il trattamento di richieste di prestazioni con carattere di urgenza/priorità. Le richieste di prestazioni con carattere di priorità sono evase in ordine di contatto con la struttura e in accordo con la compatibilità tecnica di

tempo/esame e apparecchiature che si rendono disponibili, per disdette o richieste di variazione di data/orario.

Modalità di comunicazione all'utente

Le informazioni che riguardano l'utente sono legate dal testo unico sulla Privacy 196/2003 ed al momento dell'effettuazione dell'accettazione il Paziente è informato al riguardo. Per quanto concerne le informazioni sulla struttura e sulle varie tipologie di esame il Paziente ha a disposizione la presente Carta dei Servizi e la brochure dell'Istituto.

Modalità di pagamento del ticket o della prestazione

Il pagamento della prestazione o del ticket avviene presso la *Reception* prima dell'esame o visita. Oltre a contanti, l'operatore può anche accettare assegni o carte di debito - credito come forma di pagamento.

Presso la stessa *Reception* viene acquisito il consenso del Paziente per effettuare la prestazione.

Modalità di ritiro del referto

Il ritiro del referto avviene presso la *Reception* nei termini più avanti elencati. Nel caso di esami particolarmente complessi e qualora pazienti provenienti da fuori provincia ne facciano richiesta, esiste la possibilità di spedire i referti presso il domicilio. Ciò avviene tramite servizio di corriere per gli esami che necessitano di una consistente documentazione iconografica, oppure tramite servizio di posta per gli esami meno voluminosi.

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato sulle modalità del ritiro e sulla tutela della privacy (testo unico 196/2003) da parte dell'Istituto.

Dichiarazione della Direzione

Sanavir S.r.l. Centro Diagnostico Villa Maria dichiara di rispettare il diritto di scelta del cittadino e la sua dignità, di operare in modo da consentire, pur rimanendo all'interno dei limiti finanziari imposti dal budget, il maggior numero di accessi alle prestazioni da parte dei cittadini utenti. Di garantire inoltre la sicurezza degli ambienti e degli strumenti tecnologici utilizzati, verificandone la qualità.

Il sistema di controllo di qualità adottato ha come scopo la soddisfazione del Cliente attraverso la verifica delle sue esigenze e del livello delle prestazioni erogate, nel rispetto delle norme di legge vigenti.

Il centro garantisce il rispetto della privacy del Cliente durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni, conformemente alle normative vigenti.

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, ed opinioni politiche. A tal proposito l'azienda si impegna a garantire l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche nonché a garantire la tutela delle persone appartenenti a categorie a rischio.

Modalità di pubblicizzazione e revisioni

La *Carta dei Servizi* è redatta a cura della Direzione Sanitaria, che provvede a renderla disponibile alla consultazione da parte della clientela all'interno della struttura.

Essendo il documento suscettibile di revisione, la Direzione si impegna a sostituire le copie non più valide con gli aggiornamenti effettuati.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

LABORATORIO ANALISI

La struttura, utilizzando una adeguata e moderna dotazione strumentale e personale qualificato, offre un servizio di medicina di laboratorio in grado di svolgere indagini nell'ambito della biochimica clinica, dell'ematologia ed emocoagulazione, dell'immunosierologia e della microbiologia clinica.

I campioni vengono accettati tutti i giorni della settimana (dal lunedì al sabato) e negli stessi giorni vengono effettuati nella struttura prelievi ematologici e prelievi per indagini microbiologiche. E' anche disponibile, previo appuntamento telefonico, un servizio di prelievo a domicilio.

I campioni che giungono al laboratorio nelle ore lavorative vengono trattati immediatamente e le risposte vengono elaborate in tempo reale in modo da garantire tempi di consegna del referto più brevi possibili.

Per quanto riguarda il servizio di anatomia patologica i campioni, recapitati c/o la reception, direttamente dai pazienti e di pertinenza del servizio di Anatomia Patologica, sono processati secondo le seguenti procedure: accettazione – conservazione – campionamento – processazione dei tessuti – inclusione – taglio al microtomo – allestimento dei vetrini – colorazione e montaggio.

Orario del servizio:

- ◆ Effettuazione prelievi ed accettazione campioni: dal lunedì al sabato dalle 7 alle 10.30

Consegna referti:

- ◆ Ogni tipologia di esame richiede degli specifici tempi di esecuzione. I tempi di consegna verranno quindi indicati di volta in volta.

Per le analisi chimico cliniche di routine la consegna del referto viene effettuata il giorno stesso del prelievo dalle ore 15.00 alle ore 17.30; previa richiesta, i paziente sono avvisati tramite il servizio di messaggeria istantanea sul proprio telefono portatile (sms).

I referti relativi agli esami con carattere di urgenza possono essere comunicati – ove il tempo tecnico di esecuzione lo consenta – nella mattina stessa del prelievo.

I tempi di consegna per le indagini microbiologiche sono di 2/4 giorni nella maggioranza dei casi. Previa richiesta il referto può essere conosciuto e stampato tramite un servizio

di accesso on-line con password personalizzata, consegnata ai pazienti al momento dell'effettuazione del prelievo.

Esami eseguiti in service:

- ◆ Gli esami per la cui effettuazione non sono presenti nel nostro laboratorio le strumentazioni necessarie, perché particolarmente complesse e/o richiedenti una preparazione altamente specialistica, sono affidati a laboratori esterni che garantiscono standard estremamente elevati di trasporto dei campioni.

DIAGNOSTICA DI RADIOLOGIA

Il servizio dispone di numerose apparecchiature tutte di nuova generazione che consentono, utilizzando più sale diagnostiche, di eseguire la quasi totalità degli esami necessari richiesti dai medici curanti per i loro pazienti. Nell'ambito di una sempre più dovuta modernizzazione, gli esami sono effettuati con sistema radiologico digitalizzato. Si possono effettuare sia esami contrastografici (sempre con la presenza del medico specialista radiologo), sia esami diretti routinari o specialistici, questi ultimi tramite l'utilizzo di apparecchiature dedicate. Gli appuntamenti, che possono essere prenotati sia per telefono che direttamente agli sportelli di accettazione dell'istituto, vengono svolti nel più breve tempo possibile e nel caso di esami urgenti anche nell'arco della stessa giornata. La refertazione degli esami da parte degli specialisti radiologi avviene entro le 24 ore in modo che il tempo intercorso tra il momento della prenotazione e il ritiro del referto sia il più breve possibile.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-12.30 e 14.30-18.00; il sabato ore 8.00-12.30

Consegna referti:

- ◆ Per i referti relativi agli esami con carattere di urgenza è prevista la possibilità di una loro consegna entro 1-2 ore e comunque nell'arco della giornata stessa dell'esecuzione dell'esame. Previa richiesta specifica il referto può essere inviato tramite corriere al domicilio indicato.

DIAGNOSTICA DI ECOGRAFIA

Nell'istituto sono in funzione due ecografi di ultima generazione che consentono l'esecuzione di tutti gli esami internistici normalmente richiesti dai medici curanti, eventualmente completati con valutazione color e power doppler, in più la possibilità di eseguire esami più specialistici disponendo di vari tipi di sonde endocavitarie.

La disponibilità di più apparecchi e di medici specialisti dedicati permette di assolvere alle richieste dei pazienti consentendo di ridurre i tempi tra appuntamenti ed esecuzione dell'esame. Il medico specialista valuterà poi se esistono motivi di urgenza, in tal caso il referto verrà restituito al paziente nel giro di 30 – 60 minuti assieme alla documentazione completa, altrimenti i referti saranno disponibili entro le 24 ore dall'esecuzione dell'esame.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00; il sabato ore 8.00-12.30

Consegna dei referti:

- ◆ In caso di urgenza il referto sarà consegnato al paziente nel più breve tempo possibile, se necessario anche entro 30 - 60 minuti assieme alla documentazione completa. Previa richiesta il referto può essere inviato con posta prioritaria al domicilio indicato.

DIAGNOSTICA DI RISONANZA MAGNETICA

Il servizio viene svolto utilizzando due apparecchiature estremamente moderne, supportate da contratti che prevedono l'aggiornamento e la manutenzione continui; ciò consente alle stesse apparecchiature RM di essere sempre costantemente aggiornate ai continui progressi tecnologici che sostengono la metodica. Inoltre questi contratti seppure economicamente onerosi consentono in caso di fermo-macchina di poter rapidamente riattivare il servizio grazie all'intervento di tecnici specialisti, riducendo così al minimo i disagi per i presenti.

Anche in questo caso, compatibilmente con la complessità dell'indagine e con la durata che ogni singolo esame richiede per essere correttamente svolto, si cerca di comprimere il più possibile i tempi di attesa tra il momento della prenotazione e dell'esecuzione dell'esame. Il referto in caso di urgenza sarà a disposizione del paziente nel più breve tempo possibile.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-20.00; il sabato ore 08.00-13.00

Consegna referti:

- ◆ In caso di urgenza il referto sarà a disposizione del paziente nel più breve tempo possibile. Previa richiesta specifica il referto può essere inviato tramite corriere al domicilio indicato.

DIAGNOSTICA DI TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA

L'apparecchiatura in funzione presso il nostro centro consente grazie alle elevate caratteristiche tecniche di eseguire in tempi estremamente rapidi sia esami in singola scansione sia come richiesto esami volumetrici.

Vengono eseguiti esami diretti di tutti i distretti corporei ed esami contrastografici. Per questi ultimi è prevista la presenza di un medico anestesista che valuterà, assieme allo specialista radiologo sempre presente, la idoneità del paziente a sottoporsi all'esame.

Anche in questo caso sia il tempo tra la prenotazione e la data dell'esame sia quello di attesa per il referto verranno mantenuti i più brevi possibili.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-12.00 e 14.00-18.00

Consegna referti:

- ◆ In caso di urgenza il referto sarà a disposizione del paziente nel più breve tempo possibile, se necessario anche in 12 - 24 ore. Previa richiesta specifica il referto può essere inviato tramite corriere al domicilio indicato.

CARDIOLOGIA ED ECOGRAFIA VASCOLARE

Si eseguono indagini cliniche per lo studio e la funzione del cuore e dell'albero circolatorio: visite specialistiche, elettrocardiogrammi, ecocardiogrammi, prove di ergometria e di elettrocardiografia dinamica. Inoltre si effettuano ecografie vascolari con sistema color doppler.

Orario del servizio:

- ◆ Tutti i giorni secondo la disponibilità dei medici

Consegna dei referti:

- ◆ La consegna del referto al Paziente viene fatta al termine dell'esame

NEUROLOGIA

Si eseguono indagini cliniche riguardanti lo studio e la funzione dei nervi: visite specialistiche, elettroencefalogrammi, elettromiografie, potenziali evocati.

Orario del servizio:

- ◆ Tutti i giorni secondo la disponibilità dei medici

Consegna dei referti:

- ◆ La consegna del referto al Paziente viene fatta al termine dell'esame

SEZIONE TERZA

QUALITÀ DEL SERVIZIO E METODI DI VERIFICA

Rispetto dei tempi

Tempi di attesa fra il momento della prenotazione e il momento dell'effettuazione dell'esame:

| | | |
|---|----------------|------------|
| ▪ Attesa per esami di diagnostica per immagini: | | |
| ▪ Radiologia tradizionale | attesa media | 2 giorni |
| | attesa massima | 45 giorni |
| ▪ Tomografia assiale computerizzata | attesa media | 5 giorni |
| | attesa massima | 90 giorni |
| ▪ MOC | attesa media | 3 giorni |
| | attesa massima | 7 giorni |
| ▪ Risonanza Magnetica Nucleare | attesa media | 10 giorni |
| | attesa massima | 120 giorni |
| ▪ Ecografie | attesa media | 2 giorni |
| | attesa massima | 60 giorni |
| ▪ Attesa per esami di cardiologia | attesa media | 5 giorni |
| | attesa massima | 120 giorni |
| ▪ Attesa per esami di ecografia vascolare | attesa media | 5 giorni |
| | attesa massima | 120 giorni |
| ▪ Attesa per esami di neurologia | attesa media | 3 giorni |
| | attesa massima | 45 giorni |
| ▪ Attesa per accesso ai servizi | attesa media | 1 minuto |
| | attesa massima | 10 minuti |
| ▪ Attesa per ritiro del referto | attesa media | 60 minuti |
| | attesa massima | 7 giorni |
| ▪ Attesa per copia documentazione | attesa media | 15 minuti |
| | attesa massima | 1 giorno |
| ▪ Attesa per tempi risposta reclami | attesa media | 7 giorni |
| | attesa massima | 30 giorni |

Rapporto con il pubblico

- Ogni operatore è identificato tramite un tesserino di riconoscimento
- I servizi sono documentati attraverso la presente Carta dei Servizi, disponibile al pubblico

Professionalità e risorse tecnologiche

- ◆ Il personale laureato e non laureato è conforme ai requisiti minimi previsti dalla Regione Toscana, così come le attrezzature diagnostiche e di ausilio.
- ◆ Il personale è selezionato attraverso prove di selezione: curriculum, colloquio, periodo di valutazione pratica.
- ◆ I processi diagnostici sono uniformati attraverso l'applicazione di protocolli e di procedure di lavoro.

Impegni dell'Istituto

L'impegno dell'Istituto è quello di fornire prestazioni diagnostiche di alta qualità, personalizzando il rapporto con la Clientela, nel rispetto del diritto di scelta del cittadino e dei principi di efficienza ed efficacia delle prestazioni erogate.

La tipologia delle prestazioni che l'Istituto eroga a carico della Azienda USL è la stessa a partire dall'anno 1996, anno che la Regione Toscana ha preso a riferimento per la determinazione dei budget finanziari, in rapporto alle prestazioni oggetto dei contratti stipulati per l'anno successivo, e che è stato il riferimento per i contratti a seguire, contrattati con l'Azienda USL.

L'Istituto inoltre, in conseguenza del fatto che il budget di spesa concesso dalla Azienda USL è inferiore alla richiesta di prestazioni da parte dell'utenza, programma e contingenta la propria attività e i propri calendari in modo da consentire l'erogazione in tutto l'arco dell'anno e con l'accortezza di favorire sia l'utilizzo di prestazioni con carattere di priorità sia il maggior numero di accessi da parte dei cittadini utenti. Inoltre l'azienda provvede a distribuire in parti uguali (50% e 50%) il budget assegnato dalla ASL tra utenti esenti e utenti soggetti a pagamento del ticket.

Reclami

Presso la *Reception* è disponibile un modulo di reclamo per segnalare eventuali disservizi. Il reclamo deve essere presentato entro quindici giorni dal disservizio riscontrato. Il responsabile assicura l'analisi di ogni reclamo, con la garanzia, ove richiesta, di una risposta scritta a tutte le osservazioni effettuate in forma non anonima, entro 30 giorni dalla data della presentazione.

Il reclamo può essere inoltrato anche tramite telefono: la pratica viene comunque avviata dal momento in cui il responsabile entra in possesso della documentazione scritta.