

CARTA DEI SERVIZI

Il CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA è una struttura polispecialistica, **accreditata e convenzionata con il SSN**, che fornisce servizi sanitari e trattamenti terapeutici di elevato livello e qualità. Nato nel 1984, il Centro si avvale di specialisti di ben conosciuta competenza ed esperienza nelle diverse branche della medicina, utilizzando sistemi diagnostici e terapeutici di grande innovatività.



Centro di Radiologia e Fisioterapia srl – Accreditato SSN - Direttore sanitario: Dr Renato Suardi
Via Roma, 28 – Gorle (BG) CF-PIVA 01509260160
Capitale sociale € 500.000,00 i.v.- REA di Bergamo 212289
Tel. 035/290636 Fax 035/290358 www.centroradiofisio.it – info@centroradiofisio.it

Principi Fondamentali

Il Centro di Radiologia e Fisioterapia eroga ai cittadini prestazioni sanitarie basate sui principi di:

- **eguaglianza** dei diritti nei rapporti con l'azienda e nell'accesso ai servizi, intesa come divieto di ogni discriminazione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- **imparzialità**: obiettività e rispetto ispirano il comportamento del Centro e di tutti gli operatori nei confronti degli utenti;
- **continuità e regolarità** nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- **partecipazione dell'utente**: per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio; per favorire il diritto di accesso alle informazioni che riguardano l'utente; per garantire il diritto di formulare segnalazioni, suggerimenti per il miglioramento e per esprimere la propria valutazione circa la qualità del servizio ricevuto;
- **efficacia ed efficienza** nella soddisfazione dei bisogni e nell'utilizzo delle risorse;
- **libertà di scelta** come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria.

MISSION dell'azienda

Il fine dell'attività è la promozione della salute oltre alla cura della malattia mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- Lo sviluppo di un'azione continua di miglioramento delle prestazioni cliniche e diagnostiche offerte all'utente;
- Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida delle Società Scientifiche di riferimento;
- La piena sicurezza nell'esercizio delle attività mediche;
- L'assicurazione di un elevato livello di qualità delle cure in relazione allo stato dell'arte nel trattamento delle differenti patologie;
- La dotazione di un'adeguata strumentazione, di tecnologie avanzate e di un ambiente confortevole;
- L'operare nel rispetto dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Regione Lombardia;
- Il mantenimento nel tempo e la costante implementazione del Sistema per la Qualità;
- Il perseguimento di una politica delle risorse umane che faccia sì che il personale sia motivato al proprio lavoro e che partecipi attivamente ed in forma propositiva alla vita aziendale e che prosegua sempre nella sua formazione professionale

Dove siamo: accesso

Il centro è situato a Bergamo, in via Passo del Vivione 7, angolo via Borgo Palazzo 236 (piano terra, 1°, 2° e 3° piano). L'accesso è possibile, con i mezzi pubblici (tramite le linee di bus 7 e 8, la cui fermata è a 200 metri) e con i mezzi propri grazie ai parcheggi interni e a quello esterno gratuito. L'assenza di barriere architettoniche, l'ingresso attrezzato e il parcheggio dedicato alle ambulanze facilitano l'accesso ai portatori di handicap. Il Centro si avvale, inoltre, per le sue infrastrutture, di un sistema di depurazione e sterilizzazione delle acque ad uso umano basate sul metodo dell'ozonizzazione.

Obiettivi della Carta dei Servizi

La carta dei servizi è lo strumento principale con cui il Centro di Radiologia e Fisioterapia Srl:

- ricerca il comfort, la collaborazione e l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali pubblici e privati;
- garantisce al paziente e alla collettività un reale supporto di servizi integrati alla persona garantendo specifici livelli di affidabilità.

I bisogni

Il Centro di Radiologia e Fisioterapia Srl eroga servizi che sappiano coniugare efficacia sanitaria ed economica portando sull'eccellenza del suo settore.

I tre livelli di bisogni con cui è stata elaborata la Carta dei Servizi sono:

- **bisogni espliciti** che il paziente dichiara esplicitamente quando si mette in relazione con l'organizzazione di servizio;
- **bisogni impliciti** che il paziente ritiene ovvio che debbano essere comunque soddisfatti e che quindi non dichiara e non chiede esplicitamente;
- **bisogni latenti** che il paziente non percepisce come bisogni sino a quando non ne scopre la soddisfazione.

Il Codice Etico

Il Codice etico è il documento mediante il quale il Centro di Radiologia e Fisioterapia srl esprime i principi e i valori che ispirano la propria attività al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti da parte non soltanto dei propri dipendenti ma anche di chi intrattiene a qualsiasi titolo rapporti con l'Azienda.

I valori espressi nel Codice rappresentano inoltre un riferimento/incentivo per tutti i dipendenti che orientano la propria attività verso il miglioramento della qualità.

E' possibile richiederne copia all'accettazione.

Accettazione

La prenotazione di visite ed esami può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle **8.00** alle **20.00** e il **sabato** dalle **8.00** alle **14.00**.

La prenotazione può essere effettuata:

- direttamente allo sportello di accettazione;
- telefonicamente al numero 035290636;
- on-line sul sito **www.centroradiofisio.it**

In caso di rinuncia alla visita programmata, si prega di avvisare entro 24 ore al fine di ottimizzare il servizio. Per esami che richiedono particolari preparazioni è opportuno recarsi direttamente alla reception o prenotare on-line e scaricare i moduli.

Il personale dell'accettazione è in possesso di tutti i moduli per la preparazione degli specifici esami che verrà consegnata al momento della prenotazione.

I documenti richiesti per le prestazioni accreditate sono:

- **richiesta del medico di base**
- **tessera sanitaria**
- **codice fiscale**
- **eventuale talloncino esenzione ticket**

Effettuazione esami

Il giorno prenotato l'utente andrà direttamente allo sportello dell'accettazione, al piano terra, dove verranno effettuate le pratiche di accettazione e il pagamento del ticket con emissione di regolare ricevuta. La ricevuta servirà per il ritiro del referto delle prestazioni diagnostiche.

Per gli esami contrastografici l'utente compila l'apposito modulo per il **consenso informato**: tali esami vengono eseguiti con l'assistenza di un medico anestesista.

Ritiro esami

I referti diagnostici vengono consegnati nel giorno e nell'ora precedentemente comunicati, al momento della prenotazione: i referti saranno consegnati direttamente all'utente, salvaguardandone il diritto alla privacy. Qualora il paziente deleghi altri soggetti al ritiro del referto, questi ultimi devono essere muniti di delega. L'esito è disponibile dal 3° giorno e ritirabile dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 19, il sabato dalle 8 alle 13.

Il ritiro è di norma previsto dopo 3 giorni lavorativi dall'effettuazione della prestazione. Il mancato ritiro del referto entro 30 giorni comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione come previsto dalla Legge 412/91.

I referti ecografici vengono consegnati al termine dell'esame. I referti di RMN possono essere scaricati direttamente on-line, qualora venga fatta direttamente richiesta in fase di accettazione. I referti degli esami di RMN e TAC effettuati in regime di SSN vengono caricati nel fascicolo sanitario elettronico del paziente.

Presenza del Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario è presente nei giorni di Lunedì, Martedì, Mercoledì, Venerdì; in sua assenza sarà presente un altro specialista radiologo in grado di sostituirne le funzioni.

Pagamenti

Per le prestazioni in regime di convenzione il Centro applica il Nomenclatore Tariffario vigente; per le prestazioni in regime di solvenza il listino è visibile sia dal sito internet che all'accettazione.

I servizi offerti

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecografie	Mammografie	TC Dentalscan
Risonanza Magnetica	OPT	EcoDoppler
Radiografie	TC	MOC

FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE AMBULATORIALE / DOMICILIARE

La **Riabilitazione Ex Art. 26** si suddivide in **ambulatoriale e domiciliare**. L'accesso a tali prestazioni avviene tramite segnalazione specialistica fisiatrica con relativo piano di trattamento o dalla richiesta del medico curante di visita fisiatrica domiciliare (solo per pazienti sub-acuti). La lista d'attesa per questi pazienti è gestita direttamente dal Responsabile della Riabilitazione e dal Fisiatra competente. Per il servizio di riabilitazione sociosanitario è stata stilata una carta dei servizi ad hoc.

Visita specialista fisiatrica	Riabilitazione respiratoria
Bilancio articolare muscolare	Terapia occupazionale
Chinesiterapia segmentaria	Drenaggio linfatico
Ginnastica vertebrale e correttiva	Trazioni vertebrali
Rieducazione motoria e neuromotoria	Onde d'urto
Manipolazioni vertebrali e spalla	Ossigeno/ozono terapia
Riabilitazione domiciliare (ex art. 26)	

TERAPIA FISICA

Diadinamica	Laserterapia-Laser Crio	Radarterapia
Elettrostimolazione	Magnetoterapia	Tens
Ionoforesi	Pressoterapia	Ultrasuonoterapia

ODONTOIATRIA

Igiene e profilassi	Protesi fissa mobile ed implantare
Conservativa	Odontoestetica
Endodonzia	Urgenze
Implantologia	Gnatologia e posturologia
Implantologia avanzata	Ortodonzia adulti e bambini
Chirurgia orale e paradontale	
Chirurgia guidata	

NEUROLOGIA

Visita specialistica neurologica

Elettromiografie

OCULISTICA

Studio del campo visivo

Pachimetria corneale

Angio OCT

Valutazione ortottiche

Esame del fondo oculare

Visita

Laser Giallo

Laser

YAg

CARDIOLOGIA

Visita cardiologica+ecg

Ecocardiografia Cardiaca

GASTROENTEROLOGIA

Visita specialistica gastroenterologica

Colonscopia

Visita di controllo gastroenterologica

Gastroenterologia

Palloncino intragastrico

L'organigramma e gli organici presenti

- **Direzione Amministrazione e controllo: L. Tosini – M. Franzini**
- **Qualità: I. Bellini**
- **Sicurezza del lavoro: T. Trevisani**
- **Medico competente: F. Calderone**
- **Direttore Sanitario: R. Suardi**
- **Servizi di Fisioterapia: A. Spinetti**
- **Servizi di Radiologia e Diagnostica: R. Suardi**
- **Servizi TAC e Risonanza: S. Dova**
- **Servizi di Odontoiatria: E. Franzini**
- **Formazione e comunicazione: M. Franzini**
- **Ufficio Relazioni col Pubblico: S. Algeri, L. Binetti e M. Gaimarri**
- **Referenti COVID-19: M. Franzini – R. Suardi**
- **Referente I.T.: M. Franzini – M. Bergamaschi**

Sono presenti nel Centro di Radiologia e Fisioterapia, oltre al Direttore Sanitario: n. 28 medici specialisti, n. 52 tecnici ed operatori sanitari, n. 22 addetti alla reception e all'amministrazione, n. 3 infermiere professionali, n. addetti generici, 1 addetto triage. Nella U.O. di Odontoiatria: n.6 odontoiatri, n. 3 igienista, n. 3 assistenti alla poltrona.

Consenso informato

Le norme di legge prevedono che il medico informi sempre il paziente sull'iter diagnostico cui deve essere sottoposto. Infatti, il paziente deve esprimere in maniera valida e consapevole il proprio consenso per l'effettuazione della prestazione. Ciò vale, in particolare, per esami diagnostico clinici invasivi, trasfusioni di sangue, atti medici e terapeutici di una certa complessità. Il paziente, sottoscrivendo gli appositi stampati in uso presso ogni reparto, comunica di essere stato correttamente informato sulle cure necessarie: tale atto non comporta assolutamente alcuna diminuzione della responsabilità dei sanitari. **Il consenso viene firmato dal diretto interessato, fatta eccezione per i casi:**

- **di trattamento su minore per età (firmato dal genitore);**
- **di trattamento su persone incapaci di intendere e volere (firmato dal tutore legale).**

Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di intervenire sul paziente.

Protezione della privacy

Il paziente è adeguatamente informato sulle analisi e le indagini sanitarie che lo coinvolgono e farne partecipi solo le persone espressamente indicate. Il personale del Centro è obbligato al segreto professionale e al rispetto della privacy: i dati personali dell'utente saranno trattati nel rispetto delle norme di legge previste.

Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP-tel.389/2134171) è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari dalle ore 10 alle ore 16, dal lunedì al venerdì, per le informazioni relative alle prestazioni offerte. L'Ufficio Reclami è aperto dalle ore 10 alle 16, dal lunedì al venerdì, per ricevere reclami verbali, scritti e telefonici, su eventuali disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie. I reclami verranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti. L'Ufficio di Pubblica Tutela è a disposizione dei cittadini presso l'ATS (Azienda di Tutela della Salute) della provincia di Bergamo, in via Galliccioli 4 tel. 035/385111. Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente rilevato e valutato dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità, mediante la somministrazione del Questionario di gradimento, ed i risultati vengono trasmessi alla Regione Lombardia. Il Centro di Radiologia e Fisioterapia si impegna e rispettare i tempi stabiliti dalle vigenti normative dell'Assessorato Sanità della Regione Lombardia. L'aggiornamento dei tempi di attesa è consultabile sul sito Web www.centroradiofisio.it. Inoltre eventuali suggerimenti e/o lamentele devono essere depositate nell'apposita cassetta all'ingresso della struttura.

Lucio Tosini