



Sistema Sanitario  Regione Lombardia

# CENTRO DI RADIOLOGIA E FISIOTERAPIA S.R.L.

Accreditato A.T.S.

Via Passo del Vivione , 7 - 24125 Bergamo

Via Roma, 28 - 24020 Gorle (BG)

Cod.Fisc.e P. IVA 01509260160

Cap. Soc. € 500.000,00 i.v. - REA di Bergamo n. 212289

Tel. 035/290636 - 035/4236140 - Fax 035/290358

[www.centroradiofisio.it](http://www.centroradiofisio.it) - [info@centroradiofisio.it](mailto:info@centroradiofisio.it)

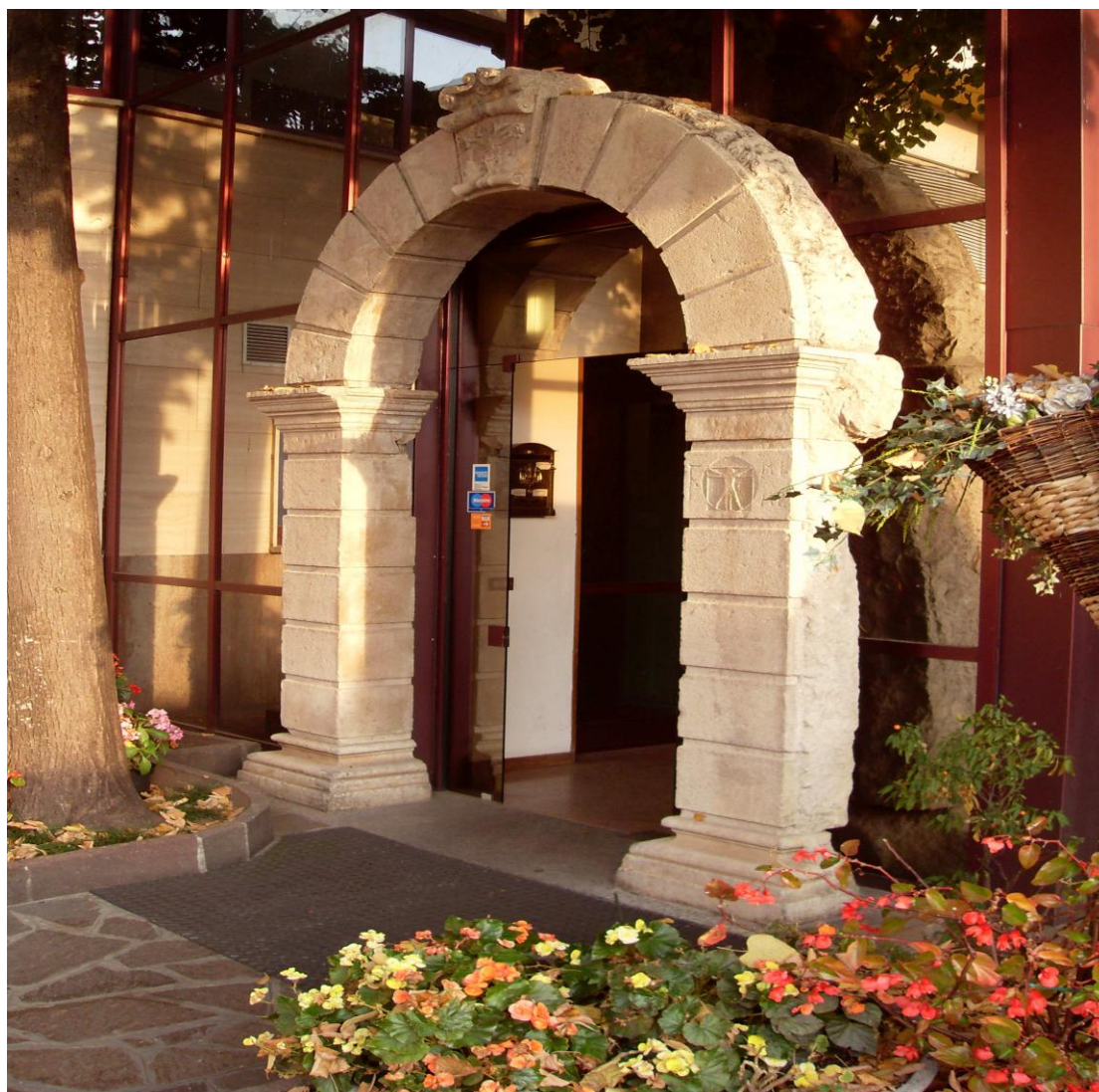
*Direttore Sanitario: Dott. R. Suardi*



Prenota i tuoi esami diagnostici: [www.centroradiofisio.it](http://www.centroradiofisio.it)

## 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.



## 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](http://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.

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.

### 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 del Centro viene applicato il Tariffario Nazionale vigente, consultabile sia online che presso l'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.

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

#### NEUROLOGIA

Visita specialistica neurologica	Elettromiografie
----------------------------------	------------------

#### ODONTOIATRIA

Igiene e profilassi	Implantologia
Conservativa	Implantologia avanzata
Endodonzia	Chirurgica orale e paradontale

Chirurgia guidata  
Gnatologia e posturologia  
Ortodonzia adulti e bambini

Protesi fissa mobile ed implantare  
Odontoestetica  
Urgenze

#### PUNTO PRELIEVI

Il punto prelievi del Centro di Radiologia e Fisioterapia Srl è aperto al pubblico dalle 8 alle 9, dal lunedì al venerdì. Non è necessario l'appuntamento.

#### OCULISTICA

Studio del campo visivo  
Pachimetria corneale  
Angio OCT

Valutazione ortottiche  
Esame del fondo oculare  
Visita

#### CARDIOLOGIA

Visita cardiologica+ecg

Ecocardiografia Cardiaca

#### L'organigramma e gli organici presenti

- **Direzione: L. Tosini**
- **Amministrazione e controllo: L. Tosini**
- **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 di Riabilitazione: D. Rossi**
- **Servizi TAC e Risonanza: L. Moschini**
- **Servizi di Odontoiatria: E. Franzini**
- **Formazione e comunicazione: Marianna Franzini**
- **Ufficio Relazioni col Pubblico: S. Algeri, L. Binetti e M. Gaimarri**

Sono presenti nelle U.O. di Radiologia e Fisioterapia, oltre al Direttore Sanitario: n. 26 medici specialisti, n. 42 tecnici ed operatori sanitari, n. 17 addetti alla reception e all'amministrazione, n. 1 infermiere professionali, n. 2 addetti generici. Nella U.O. di Odontoiatria: n. 4 odontoiatri, n. 3 igienista, n. 7 addetti all'amministrazione e 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) 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 Gallicciolini 4 a Bergamo. 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](http://www.centroradiofisio.it)

**01-04-2019 - REV. T**