

### ACCESSO ED ACCOGLIENZA ALLA STRUTTURA – PRINCIPI DI RIFERIMENTO

Gli utenti possono accedere alle informazioni ed alle prenotazioni di prestazioni attraverso varie forme, quali:

- 1. Prenotazione telefonica;**
- 2. Prenotazione diretta** presso la struttura durante il suo orario di apertura;
- 3. Accesso ed informazioni via Fax, e-mail, sito web.**

Il Centro effettua il servizio di prenotazione seguendo il principio cronologico, fissando gli appuntamenti, sulla base di alcuni elementi, quali:

- Temporalità della richiesta;
- Urgenza della prestazione;
- Specificità della prestazione;
- Complessità delle cure da erogare;
- Disponibilità del paziente;
- Disponibilità dell'operatore;
- Particolare attenzione è posta nel caso di cure rivolte ai pazienti diversamente abili, nei confronti dei quali, compatibilmente con la programmazione già attuata, si ricerca la soluzione temporalmente più vicina e di gradimento del paziente.

Al momento della prenotazione vengono forniti, altresì:

- informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni e dell'eventuale consegna dei referti;
- Informazioni su eventuali questionari preliminari necessari all'esecuzione delle prestazioni mediche;
- Informazioni sulla preparazione all'esame;
- Costo e modalità di pagamento delle prestazioni richieste.

L'accoglienza in struttura è curata dal personale amministrativo addetto e dagli operatori medici e delle professioni sanitarie ed i pazienti possono contare sui requisiti di professionalità, riservatezza e cordialità di tutti gli operatori. Possono ricevere tutte le informazioni necessarie ed utili a garantire la migliore soddisfazione delle loro esigenze.

Il Centro richiede le documentazioni previste dalle normative e finalizzate all'esecuzione delle prestazioni, perseguendo i principi della liceità, della necessità e della proporzionalità.

I pazienti hanno altresì diritto all'accesso a tutti i tipi di informazione che riguardano i propri dati personali e lo stato di salute.

Per quanto attiene all'accesso fisico presso la struttura, il paziente anche diversamente abile può agevolmente effettuarlo in quanto non sono presenti impedimenti fisici - strutturali - barriere architettoniche, né all'esterno né all'interno.

L'ubicazione del presidio mette in condizione tutti i pazienti di raggiungerla con estrema facilità, attraverso l'uso di mezzi privati con ampia disponibilità di parcheggio.

085.894.4246 | 085.894.4586

### TEMPI DI ATTESA

Le eventuali liste di attesa generate vengono evase nel rigoroso rispetto delle prenotazioni effettuate dai pazienti e le prestazioni di eventuali emergenze comunque soddisfatte.

Il rapporto con i pazienti e le prestazioni avvengono nel rispetto di quanto normato dalle vigenti disposizioni.

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione degli esami e/o delle prestazioni richieste. Il Centro è comunque impegnato ad evadere con la massima celerità ogni prestazione richiesta.

*La lista prenotazioni a carico SSN è gestita, senza favoritismi, direttamente dall'operatore (fisioterapista), esclusivamente in reparto, mediante l'ausilio del Modulo Registro Liste Attesa Fisiokinesiterapia-RLAFKT sul quale vengono annotate i dati anagrafici e di contatto del paziente, obbligatori, solo in caso di avvenuta prenotazione. Vengono comunque registrate tutte le richieste con specifica (Non Confermate, Confermate con Prenotazione ma annullate prima dell'inizio trattamento, Confermate con Prestazione andata a Buon Fine). La lista viene periodicamente sottoscritta e pubblicata ON\_LINE.*

*A conferma inserimento in lista, si rilascia "Ricevuta di Prenotazione" (modulo Ricevuta di Prenotazione -RP).*

### CRITERI DI FORMAZIONE DI LISTE DI ATTESA

Radiosanit s.r.l. ai fini delle prestazioni da rendere, e per la creazione di eventuale lista di attesa, segue i sotto riportati criteri:

1. Urgenza della prestazione riferita alla patologia del paziente;
2. Ordine temporale della prenotazione;
3. Disponibilità del paziente;
4. Disponibilità delle figure professionali della struttura in caso di esami complessi e che prevedono la presenza di operatori specifici.

Allegati:

RLAFKT -Modulo Registro Liste Attesa Fisiokinesiterapia

RP -Modulo Ricevuta di Prenotazione