RADIOSANIT
STRUTTURA SANITARIA
dal 1979

Carta dei Servizi

(AGGIORNAMENTO SETTEMBRE 2026)

CS Ed. 0 rev.4

POLIAMBULATORIO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

AMBULATORIORIO DI RIABILITAZIONE - FKT

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

Dal 1979 curiamo con passione le età della salute

Radiosanit Srl
Via Scozia, 13
64026 **Roseto degli Abruzzi** (TE) - Italy
085 8944586 Fax 085 8931832
www. radiosanit.com – e-mail: radiosnt@radiosanit.com

RADIOSANIT
STRUTTURA SANITARIA
dal 1979

Indice

		Pag.
SEZIONE PRIMA: Presentazione della struttura e principi fondamentali	Presentazione	3
	Perché la carta dei servizi	5
	Principi fondamentali e normativa di riferimento	5
	Presentazione e dati della struttura	7
	Struttura e servizi	8
SEZIONE SECONDA: Informazioni sullo Struttura e sulle prestazioni	Mission della struttura	10
	Tempo per le usuali prestazioni mediche	11
SEZIONE TERZA: Organizzazione Accoglienza Accettazione Informazioni	Funzionigramma	11
	Accettazione, Prenotazione, informazioni	12
	Politica di Radiosanit	13
	Impegni e programmi	15
SEZIONE QUARTA: tutela dei diritti Consenso Informato Privacy Gestione reclami Soddisfazione degli utenti Prevenzione e protezione Comfort	Accoglienza e Informazioni	16
	Comunicazione	17
	Umanizzazione	17
	Tempi di attesa	18
	Diritti e doveri degli Utenti	18
	Informazioni servizi erogati e orario di apertura	19
	Prestazioni erogate	19
	Consenso informato	20
	Privacy	20
	Prevenzione e protezione	21
	Verifica e miglioramento dei servizi	21
	Concetto di Governo Clinico per Radiosanit	21
	Sicurezza dei pazienti	22
	Tutela dei Pazienti	23
	Comfort	23
	Rilevamento e monitoraggio qualità percepita	24
	Gestione dei reclami	25
	Archivi e documentazione sanitaria	25
	Prestazioni e servizi	26
	Protocolli e procedure	26
	Valutazione dei rischi nei luoghi di lavoro	26
SEZIONE QUINTA: Come raggiungerci	Dove si trova Radiosanit	27
	Come raggiungere Radiosanit	28

PRESENTAZIONE

RADIOSANIT s.r.l., con sede in Roseto degli Abruzzi, Via Scozia, 13, pubblica la presente **Carta dei Servizi** con l'intendo di mettere a disposizione degli Utenti, gli elementi necessari per rendere chiari e comprensibili i servizi offerti dalla Struttura e le prestazioni di cui potranno usufruire.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico a favore della tutela della salute dei cittadini e per questo ogni anno è revisionata, ed ove necessario, modificata.

Al fine di garantire servizi sempre efficienti, aggiornati ed in grado di soddisfare le richieste avanzate dagli Utenti, RADIOSANIT s.r.l., considera fondamentali nella gestione delle proprie attività e delle prestazioni erogate, i seguenti principi:

- **Serietà:** intesa come professionalità ed affidabilità dei servizi e delle modalità operative eseguite;
- **Correttezza:** intesa come rispetto delle aspettative del PAZIENTE - UTENTE e degli impegni presi.
- **Conformità:** intesa come rispetto, nell'erogazione del servizio, dei requisiti richiesti dalla legislazione vigente in materia.
- **Cortesia:** intesa come rispetto dell'Utente, della sua dignità del suo stato e dalla sua privacy.

Le attività che impegnano il Centro sono continuamente orientate ad una evoluzione professionale di tutte le sue componenti, che siano umane, tecnologiche, scientifiche o strutturali e normative.

In coerenza con quanto enunciato, RADIOSANiT s.r.l. pone a fondamenta della propria filosofia aziendale i seguenti principi:

1. Orientamento al Cliente – Utente;
2. Capacità di anticipare e innovare gli orientamenti del mercato;
3. Ricerca continua della qualità del servizio;
4. Servizio globale al Cliente – Utente;
5. Competenza professionale dello staff aziendale;
6. Impegno e miglioramento continuo;

7. Rispetto dell'Etica e delle Leggi.

In questo contesto, la struttura, vuole mantenere il ruolo di una realtà caratterizzata da sempre da elevati standard qualitativi indispensabili per soddisfare nel migliore dei modi le aspettative dei suoi Clienti - Utenti.

L'efficienza, l'efficacia, la tempestività, la professionalità e la cortesia, continueranno ad essere le linee guida per il raggiungimento del miglioramento continuo del lavoro di ogni prestazione resa dalla Struttura.

RADIOSANIT s.r.l.

L'amministratore Delegato

Verdecchia Comm. Mario

PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI

La legge regionale 32/2007 s.m.i., ha rilanciato i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute.

La Carta dei Servizi è ritenuta uno strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari ed i cittadini.

RADIOSANIT s.r.l., accreditata e struttura convenzionata per l'erogazione di servizi per conto del Sistema Sanitario Nazionale, aderisce alle richieste istituzionali di rendere pubblici i principi ai quali si ispira come obbligo di onestà verso i cittadini; una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità
- Rispetto
- Diritto di Scelta
- Partecipazione
- Efficacia ed Efficienza
- Continuità

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di agevole consultazione, dove l'Utente trova le informazioni utili per una fruizione agevole delle prestazioni offerte, le quali avvengono nel rispetto delle normative di riferimento, che si indicano, per quanto applicabili in:

- Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" s.m.i.

- D.p.c.m. del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- D.p.c.m. dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
- "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
- "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
- Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 . "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".
- Delibera della Giunta Regionale Abruzzo n. 274 del 18 Aprile 2011 "Applicazione Art. 14 D. L.vo n. 502/92. Provvedimenti conseguenti".

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

DATI DELLA STRUTTURA

Denominazione:

RADIOSANIT s.r.l.

Sede:

Via Scozia, 13
64026 - **Roseto degli Abruzzi** (TE) - Italy

Codice Fiscale - Partita IVA :

00277930673

Telefono – Fax

085.8944586 - 085 8944246 - Fax 085 8931832

Per informazioni sui trattamenti di Fisiochinesiterapia 085.8432364

Sito web:

www. radiosanit.com

e-mail:

radiosnt@radiosanit.com

STRUTTURA E SERVIZI

RADIOSANIT s.r.l. è un Centro di diagnosi e cura a regime ambulatoriale, autorizzato ed accreditato dal S.S.N. per diverse branche di specialistica medica.

La struttura, ubicata in una tranquilla zona della Città, fuori dal caos cittadino ed in grado di garantire un facile accesso ed altrettanto facile possibilità di parcheggio nei propri spazi riservati agli Utenti, eroga prestazioni di specialistica medica in convenzione con il S.S.N. ed a pagamento.

Le attività autorizzate con atti della Regione Abruzzo e del Comune di Roseto degli Abruzzi offrono molteplici possibilità di diagnosi e cura nei settori di:

- Diagnostica per Immagini (attività convenzionata S.S.N.);
- Riabilitazione – Fisiokinesiterapia (attività convenzionata S.S.N.):
- Poliambulatorio medico chirurgico;
- Laboratorio Analisi Cliniche.

Il Centro attivo da oltre 40 anni, forte della propria cultura e grazie ad un costante aggiornamento professionale, è in grado di rispondere alle esigenze dei pazienti con la massima **accuratezza diagnostica, professionalità, serietà ed accoglienza,** grazie anche alla possibilità di garantire importanti apporti di consulenza con singoli professionisti ed equipe mediche, altamente qualificate.

Tutti gli operatori dello Centro RADIOSANIT s.r.l. operano nel massimo rispetto della privacy e dei diritti di ogni singolo Utente, offrendo prestazioni, consulenze e servizi tempestivi ed impegnandosi a ridurre al minimo i tempi di attesa e a consegnare con immediatezza i referti e certificazioni.

I vari settori del Centro sono organizzati in modo autonomo e sono in grado di offrire le prestazioni richieste con la massima puntualità ed accuratezza.

Ogni settore prevede la presenza di un Direttore Tecnico ed una equipe, così rappresentati:

Diagnostica per Immagini: Direttore Dott. Antonio Di Marco Sbaraglia

- Dott. Antonio Di Marco Sbaraglia, medico radiologo
- Dott. Giuseppe Di Dionisio, medico radiologo
- Dott. Augusto Dodi, medico radiologo
- Dott.ssa Francesca Guido, medico radiologo
- Prof. Carlo Masciocchi, medico radiologo
- Dott. Fabrizio Capone, medico radiologo
- Dott. Massimo Forlini, medico radiologo ed ecografista
- Dott. Renato Santarelli, medico anestesista
- Dott. Sergio Guerri, ecografista
- Dott. Nicola Orlandi, ecografista ed ecodopplerista
- Dott. Nicola Chiulli, ecografista
- Dott.ssa Lucrezia Incandela, ecodopplerista
- Dott. Marcello Toscano, ecografista ed ecodopplerista
- Dott. Mauro Martino, ecodopplerista
- Dott. Ivano Capriotti, ecodopplerista
- Dott. Andrea Italiano, ecodopplerista
- Dott. Marco Turzo, TSRM
- Dott.ssa Martina Cardarelli, TSRM
- Dott. Gianmarco Modena, TSRM
- Dott. Andrea Di Marcantonio, TSRM
- Dott. Gianluca Taraschi, TSRM
- Dott. Lorenzo Pesare, TSRM

Fisiokinesiterapia: Direttore Dott. Giorgio Spacca

- Dott. Giorgio Spacca, medico fisiatra
- Dott. Maurilio Annese, fisioterapista

Poliambulatorio: Direttore Dott. Antonio Di Marco Sbaraglia

- Dott. Andrea Italiano, cardiologo
- Dott. Antonio Astolfi, gastroenterologo
- Dott. Raffaele De Laurentiis, dermatologo
- Dott.ssa Laura Mascolo, ginecologa
- Dott. Francesco D'Andrea, neurologo
- Dott. Patrizio Venturoni, oculista
- Dott.ssa Francesca Cimorosi, oculista

- Dott. Marco Cervone, allergologo e pneumologo
- Dott. Leonidas Kontochristos, ortopedico
- Dott. Massimo Bellocci, otorinolaringoiatra
- Dott. Corrado Robimarga, urologo
- Dott.ssa Cinzia Di Petta, endocrinologa, diabetologa e nutrizionista
- Dott. Vincenzo Magliani, neurochirurgo
- Dott. Luca Giusti, osteopata

Laboratorio Analisi: Direttore Dott.ssa Giusi Casolani

- Dott.ssa Giusi Casolani, biologa
- Dott.ssa Valeria Di Battista, biologa
- Dott.ssa Sara Ponziani, biologa

I team sono assistiti anche da infermieri professionali:

- Valentina Scarpati
- Luigi Delle Noci
- Rubio Jaime David
- Ludovica Pungente

MISSION RADIOSANIT

- Soddisfare i reali bisogni e alle aspettative di salute dei propri pazienti;
- Prestare attenzione ai pazienti in modo mirato, fornendo loro informazioni riguardo qualunque tipo di esame medico effettuato, facilitando il loro accesso alle prestazioni del Centro RADIOSANIT;
- Ricerca ed attuazione continua del massimo livello di sicurezza e dell'efficienza della struttura nell'esecuzione delle procedure clinico – diagnostiche e nell'assistenza agli Utenti;
- Offrire garanzia di prestazioni del più alto livello di qualità rispondenti alle esigenze di personalizzazione delle attività sanitarie
- Offrire garanzia di disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari da parte dell'operatore medico ai fini di una prestazione sicura e di qualità;
- Garantire un'informazione completa e corretta all'Utente sull'iter successivo alla prestazione e/o interventi ed alla presentazione dei risultati;
- Garantire la partecipazione alla ricerca scientifica nel settore, favorendo l'attività multidisciplinare e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne
- Partecipazione alla formazione continua in medicina

TEMPI MEDI PER LE USUALI PRESTAZIONI NEI SETTORI DI SPECIALISTICA

I tempi medi degli interventi rientrano normalmente tutti in quelli previsti dalle tabelle di settore. Pur tuttavia, è da notare che ogni visita, prestazione ed intervento sono legati a fattori contingenti e specifici che potrebbero interferire sulla tempistica delle prestazioni.

Il centro diagnostico e cura RADIOSANIT, pur prestando grande attenzione alle tempistiche delle prestazioni, ritiene prioritari gli aspetti clinici e di sicurezza dei pazienti per garantire la positiva risposta ai casi sottoposti all'attenzione e cura dello stesso.

Questi aspetti, piuttosto che l'esclusivo parametro rapidità delle prestazioni, rappresentano gli standard di qualità che si intendono rispettare a garanzia della salute degli Utenti.

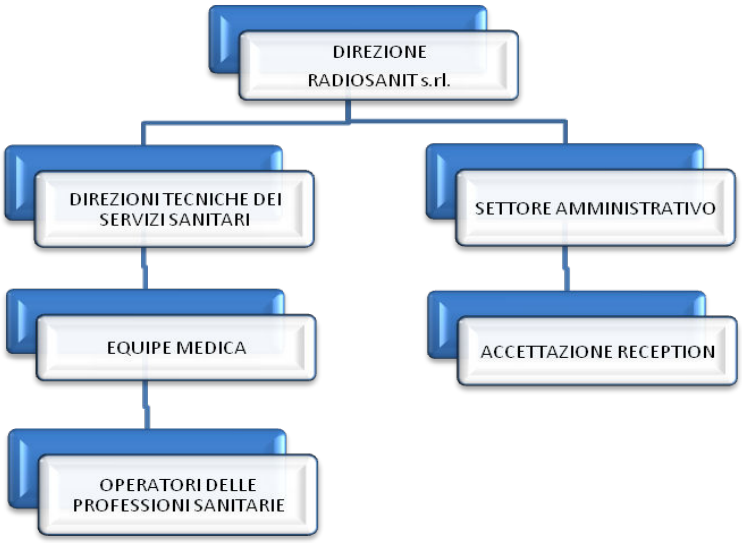
Pur mantenendo tali standard, le prestazioni sono rese eliminando ogni eccesso di attesa ed in tempi rapidi.

FUNZIONIGRAMMA DELLA STRUTTURA

Trattandosi di una struttura complessa, le attività sono svolte dai professionisti attribuiti ad ogni servizio. I servizi presenti nel Centro si avvalgono di specifiche ed avanzate tecnologie idonee a garantire il raggiungimento del migliore risultato.

In caso di particolari situazioni o azioni che prevedono la presenza di assistenza specifica, il professionista della struttura, sceglie personalmente i collaboratori che sono dotati di formazione ed esperienza professionale idonei al raggiungimento dei migliori obiettivi.

Le attività di segreteria, amministrativa e di prenotazione sono svolte da personale formato ai fini dell'accoglienza e dell'accettazione degli Utenti, con garanzia di continua presenza di personale in grado di gestire le migliori modalità di accoglienza e dell'intero percorso assistenziale ed amministrativo



ACCETTAZIONE – PRENOTAZIONI – INFORMAZIONI

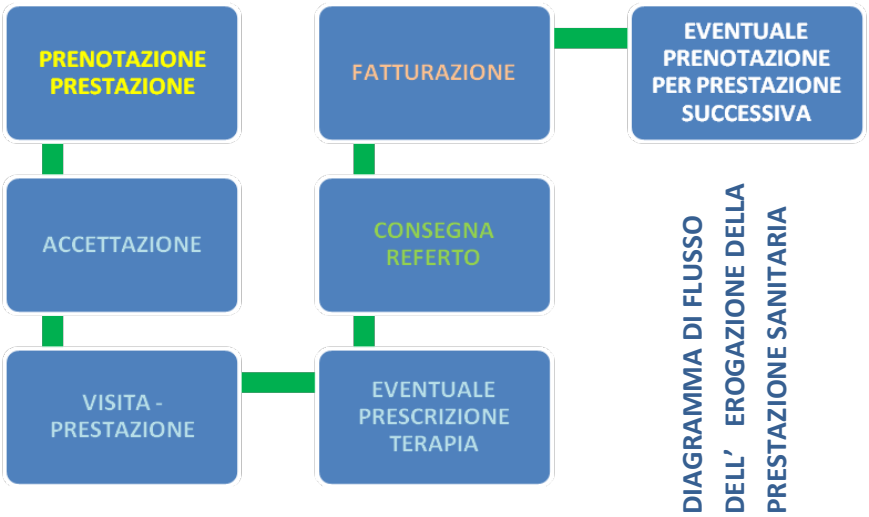
Le attività di prenotazione, accettazione, informazione ed aspetti amministrativi sono seguite da personale in grado di fornire ogni risposta alle esigenze degli Utenti.

L'organizzazione del servizio garantisce di norma la possibilità di effettuare prenotazioni dal:

Lunedì al Venerdì di ogni settimana, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il Sabato dalle ore 8.00 alle are 13.00

1. Le prenotazioni possono essere effettuate direttamente presso l'accettazione della struttura, per telefono, tramite e-mail, tramite Cup (Risonanza Magnetica, Ecografia, Ecodoppler, Rx, Moc, Mammografia, Tac)

Al momento della prenotazione, l'operatrice fornirà tutte le informazioni utili e necessarie all'ottimizzazione della prestazione sanitaria e dei suoi tempi di erogazione.



POLITICA DI RADISANIT

RADIOSANIT s.r.l. eroga servizi medico sanitari tendenti al raggiungimento della maggiore qualità tecnico-professionale attraverso l'impegno dei propri professionisti con l'ausilio delle migliori tecnologie offerte dal mercato e seguendo le linee guida scientifiche, nazionali e internazionali. Garantisce la soddisfazione degli Utenti seguendo principi di: etica, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia. Nell'espletamento della propria Mission, RADIOSANIT s.r.l., definisce ed attua politiche delle risorse umane e materiali orientate alla qualità; cura i rapporti con Utenti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza. Il Centro di diagnosi e cura, inoltre, assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi. Tali politiche si concretizzano con l'impegno a:

- Garantire l'utilizzazione degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze degli Utenti, anche in base ai quesiti diagnostici proposto dai medici di loro riferimento.

- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi tra operatori sanitari e Utenti, mirati all'ottimizzazione delle prestazioni, con il pieno coinvolgimento dell'utenza.

- Adeguare continuamente le attrezzature biomediche e sanitarie e la struttura, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate dalla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.

- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze degli Utenti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico strutturale

e di gestione del rischio per gli Utenti e per gli operatori, per l'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.

- Definire iniziative o percorsi formativi continui rivolti per gli operatori, in quanto considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a misura d'uomo ed orientate alla persona.

La struttura presenta spazi idonei all'accoglienza degli Utenti e spazi destinati alle attività mediche, attraverso le sale diagnostiche e le sale destinate all'erogazioni di prestazioni di cura riabilitativa fkt. L'igiene, la pulizia e la sterilizzazione degli ambienti e delle attrezzature sono destinatari di grande attenzione da parte del Centro e vengono eseguiti rigidi protocolli per garantire il raggiungimento di continui ed ottimali risultati.

Per applicare compiutamente tali principi, RADIOSANIT s.r.l. ha curato particolarmente l'aspetto strutturale, dotandosi di ambienti e spazi idonei a garantire le migliori prestazioni sanitarie ambulatoriali perseguendo la qualità attraverso il concetto del miglioramento continuo, applicandone principi e metodi e tendendo al continuo miglioramento di:

- efficienza: capacità di utilizzare al meglio le risorse aziendali disponibili;
- qualità: capacità di soddisfare le attese esplicite ed implicite del Cliente in ogni fase del rapporto Cliente/Organizzazione;
- competitività: capacità di individuare, quando possibile, il giusto equilibrio tra prestazione e prezzo in funzione delle prestazioni erogate.

Un'impostazione di questo genere dovrebbe rispondere al meglio alle esigenze della clientela, rafforzando l'immagine aziendale: contemporaneamente ridurre le inefficienze interne e le operazioni a non valore aggiunto.

La proprietà si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla Qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti sopra esposti, il riesame e continuo aggiornamento della presente politica e degli obiettivi raggiunti.

Il punto di continuità per il soddisfacimento di queste politiche è stato individuato nel mantenimento della certificazione del Sistema Qualità aziendale conforme a quanto previsto dalla normativa UNI EN ISO 9001.

L'azienda assicura che la politica venga:

1) DIFFUSA mediante apposite riunioni di formazione/informazione e inserimento all'interno della Carta dei Servizi.

2) APPLICATA mediante verifiche periodiche volte alla verifica del rispetto delle prescrizioni applicabili.

3) SOSTENUTA mediante la verifica dell'impegno e dei suggerimenti del personale volti alla sua attuazione.

4) RESA PUBBLICA ALL'ESTERNO informando, ove richiesto, i clienti e in generale chiunque ne faccia richiesta.

IMPEGNI E PROGRAMMI

Con riferimento alla Dir. P.C.M. 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici"), al "Protocollo Manuale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995), oltre che alle direttive della Regione Abruzzo, il Centro fa propri, adottandoli nella sua politica di gestione, i seguenti criteri:

I) CENTRALITA' DELLA PERSONA

La persona, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi del Centro di Diagnosi e Cura, ed è assunta a costante riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.

II) EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli utenti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali.

IV) DIRITTO DI SCELTA.

L'utente ha il diritto alla libera scelta del medico di fiducia. Il Centro di Diagnosi e Cura, a richiesta dell'Utente potrà fornire indicazioni su eventuali altri professionisti in grado di eseguire le prestazioni richieste.

V) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro garantisce la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo, in modo da tendere alla completa risoluzione dei quesiti diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti;

VI) PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Centro di Diagnosi e Cura, in base alle vigenti disposizioni legislative e normative e con lo spirito di ricerca di una sempre migliore qualità dei servizi, garantisce percorsi di audit civici che possano riscontrare la veridicità gli impegni pubblicamente assunti, attraverso la presente Carta dei Servizi.

Gli Utenti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- E' garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni, al rispetto dei requisiti stabiliti dalla legge, al rispetto delle norme di sicurez-

za, alle valutazioni di qualità.

- Vengono acquisite periodicamente valutazioni degli Utenti mediante questionari.

- Viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti.

VII) PRIVACY

Il Centro di Diagnosi e Cura ha posto in essere i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dalla normativa di riferimento.

Inoltre, con la presente "Carta", il Centro, assume come propri i principi riportati nel "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato, ed è altresì impegnato nell'attuazione dei principi sanciti nelle disposizioni legislative e normative che regolano la Carta dei Servizi ed in particolar modo per gli aspetti che riguardano i seguenti punti:

ACCOGLIENZA

Il Centro, accoglie i propri Utenti a seguito della prenotazione ed anche in modo diretto, impegnandosi con continuità nella soddisfazione delle esigenze dei pazienti, evitando meccanismi di attesa e di disagio.

Il paziente a seguito della verifica della prenotazione, atteso il proprio turno, viene poi fatto accedere nelle sale mediche dove saranno effettuate le prestazioni richieste. Qui, il medico effettua la prima visita attraverso un accurato e meticoloso esame delle problematiche sanitarie presenti e raccoglie i dati anamnestici ed esegue poi la prestazione sanitaria necessaria.

Se indispensabile, il Medico richiede all'Utente di fissare in Accettazione, un nuovo appuntamento per eventuali controlli ed azioni necessarie al ciclo terapeutico.

Il Centro di Diagnosi e Cura garantisce un servizio di accoglienza così organizzato:

- Ottimizzazione dei tempi in caso di prestazioni multiple;
- Pagamenti delle prestazioni attraverso le modalità concordate con gli utenti, incluso il pagamento con moneta elettronica (carta di credito, bancomat, postamat, ecc.);
- Informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni;
- Prenotazioni dirette, telefoniche, con strumenti elettronici;
- consegna e gestione questionari preliminari necessari all'esecuzione degli esami;

Per quanto attiene all'accesso fisico presso la struttura, il Paziente, anche diversamente

abile, può effettuarlo agevolmente; l'intera struttura non presenta alcuna barriera architettonica o ostacolo che potrebbero creare disagio all'Utente disabile.

INFORMAZIONE

E' garantita agli Utenti la possibilità di colloquiare con lo staff della Struttura per le informazioni che riterranno di dover acquisire.

L'Utente ha il dovere di informare il medico che eroga la prestazione, su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e cura delle patologie denunciate.

Sono sempre garantite informazioni chiare, semplici, essenziali, complete e comprensibili per garantire all'Utente di comprendere compiutamente le problematiche collegate agli esami.

Ricevuta l'adeguata informazione sanitaria e sulla natura degli esami e delle prestazioni sanitarie da parte del medico, l'Utente decide se fornire o negare il proprio **consenso**.

Il consenso informato viene acquisito secondo la procedura prevista dalle Linee di indirizzo per la gestione del Consenso Informato della Regione Abruzzo, in forma scritta e su specifica modulistica che viene conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Per le prestazioni in cui si prevede il consenso scritto e l'Utente non lo concede, il medico non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge, ovvero, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'Utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Il Centro garantisce colloqui con i Medici Curanti e di fiducia dell'Utente, per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito alle prestazioni rese; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Utenti possono rivolgersi direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione degli Utenti la presente Carta dei Servizi, periodicamente aggiornata, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti degli Utenti.

COMUNICAZIONE

Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole dell'Utente nel suo percorso diagnostico.

Il Centro di Diagnosi e Cura, inoltre, potrà curare la comunicazione con l'esterno

mediante: bollettini di informazione, pubblicazioni scientifiche e di informazione, rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni, sito web, trasmissioni e pubblicità televisive

UMANIZZAZIONE

La struttura è impegnata a conciliare le politiche di accoglienza, informazione e comfort, con logiche ed azioni il più possibile condivisi e partecipati, nella ricerca di un rapporto che possa garantire un duplice obiettivo: il raggiungimento della finalità degli esami e delle prestazioni, oltre che la soddisfazione dell'Utente, senza che lo svolgimento delle azioni mediche venga vissuto come un momento traumatico e/o incomprensibile.

TEMPI DI ATTESA

I tempi di attesa sono quelli comunicati al momento della prenotazione degli esami e/o delle prestazioni richieste.

L'addetto alle prenotazioni in ogni caso si occuperà di garantire il rispetto delle richieste e comunicherà eventuali variazioni su quanto già concordato

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti, hanno diritto a quanto stabilito dal complesso delle norme e delle leggi che regolano il settore oltre a quanto già riportato e che si enuncia nel seguito della presente Carta dei Servizi, hanno a loro volta degli obblighi da rispettare nei confronti della struttura, dei suoi operatori e degli altri Utenti, che possono essere sinteticamente individuati in:

- Collaborare con il medico e il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, e fornendo tutte le informazioni in proprio possesso che possono aiutare il medico nella sua attività diagnostica e terapeutica;
- Dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;
- Rispettare gli orari delle prenotazioni, per permettere lo svolgimento della normale attività diagnostica e terapeutica e favorire le esigenze degli altri Utenti;
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o

disagio agli altri utenti;

- Rispettare la normativa relativa al fumo;
- Rispettare le regole vigenti nel Centro;
- Attenersi alle indicazioni di rispetto della privacy degli altri Utenti;
- Consegnare la documentazione prevista e presentare eventuali deleghe per il ritiro di esami;
- Provvedere al pagamento delle prestazioni nelle modalità previste e concordate.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI E ORARIO DI APERTURA

Il Centro garantisce l'erogazione delle prestazioni secondo il seguente orario: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.

Le informazioni e le prenotazioni possono essere comunque soddisfatte tutti i giorni durante l'orario indicato, direttamente o telefonicamente.

PRESTAZIONI EROGATE

RADIOSANIT s.r.l. si avvale di apparecchiature di ultima generazione delle maggiori case produttrici, tutte rigorosamente certificate.

Le prestazioni erogate dal Centro sono qui sinteticamente riportate.

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Ecodoppler
Ecografia
MOC
Radiologia (Rx)
Mammografia e Mammografia con Tomosintesi
T.A.C.
Tac Cone Beam 3D
Risonanza Magnetica senza mezzo di contrasto
Risonanza Magnetica con mezzo di contrasto

POLIAMBULATORIO

Allergologia
Cardiologia
Dermatologia
Fisiatria
Ginecologia
Gastroenterologia
Neurologia
Nutrizionista
Oculistica
Ortopedia
Osteopatia
Otorinolaringoiatria
Pneumologia
Urologia
Endocrinologia

FISIOKINESITERAPIA E RIABILITAZIONE

LABORATORIO ANALISI

CONSENSO INFORMATO

Nelle precedenti pagine è stato già illustrato il diritto dell'Utente a ricevere tutte le informazioni sullo svolgimento dell'esame e la necessità della sua esecuzione, inoltre, è stato anche enunciato il dovere dell'Utente di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione e diagnosi.

In questo punto, si richiama l'attenzione sul dato che, così come impongono le vigenti diposizioni legislative e normative, le prestazioni sanitarie possono essere rese esclusivamente in presenza di consenso da parte dell'Utente o di un suo Tutore in caso di minore.

A tal fine, l'Utente/Tutore sarà dettagliatamente informato sulle azioni e procedure mediche, sulla loro necessità ed eventuali alternative a quanto proposto oltre che ai rischi che le prestazioni stesse possono comportare. A seguito delle informazioni ricevute, l'Utente/Tutore, in modo consapevole ed informato, deciderà se procedere con le prestazioni richieste ed in caso affermativo effettuerà la sottoscrizione dell'apposito modulo di consenso informato.

Per le prestazioni dove è reso obbligatorio l'acquisizione del consenso informato, in caso di diniego del consenso stesso, la prestazione non potrà essere erogata.

PRIVACY

RADIOSANIT s.r.l., ha posto in essere i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dalla normativa di riferimento. Tutti i dati personali e sensibili saranno trattati esclusivamente previa autorizzazione dell'Utente ed attraverso la sottoscrizione della relativa informativa e consenso dell'interessato.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

La Prevenzione e Protezione, rivestono un ruolo fondamentale nelle attività dello Studio ai fini dell'individuazione, valutazione, riduzione e controllo dei fattori di rischio per gli Utenti e per gli operatori.

Il sistema di prevenzione e protezione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e degli Utenti e viene gestito attraverso programmi annuali d'aggiornamento aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RADISANIT s.r.l., controlla e verifica periodicamente gli standard di qualità dei servizi offerti ed alla ricerca del loro continuo miglioramento.

Esperti della gestione di sistemi per la qualità verificano periodicamente il rispetto degli standard fissati, apportando ove necessario gli elementi e le iniziative in grado di migliore i servizi offerti.

IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO PER RADIOSANIT

RADIOSANIT s.r.l. vuole assicurare, attraverso i principi del Governo Clinico di miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, di garanzia di elevati standard assistenziali con condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica, che ogni Utente riceva prestazioni che producano il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per L'Utente.

In quest'ottica, il Centro ha definito quelli che sono i propri principi "determinanti" del Governo Clinico, attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di:

- Formazione continua;
- Gestione del rischio clinico;
- Audit clinici;
- Medicina basata sull'evidenza;
- Linee guida cliniche e percorsi assistenziali;

- Gestione delle segnalazioni e dei reclami;
- Comunicazione e gestione della documentazione;
- Esiti;
- Collaborazione;
- Coinvolgimento dei utenti;
- Valutazione del personale.

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il presente punto è strettamente connesso con la gestione per la qualità, del rischio clinico e della conduzione della'intera struttura. Ogni procedura, istruzione operativa e protocollo, riferiti al singolo processo costituenti il servizio globalmente inteso, hanno quale punto focale, il paziente e gli operatori della struttura.

Le procedure di gestione del rischio, globalmente considerato, incluse strutture, impianti ed attrezzature biomediche, sono concepite e finalizzate a garantire la tutela della persona.

Il Centro, oltre a quanto previsto dal Decreto legislativo 81/2008 s.m.i. relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro, applica protocolli e procedure specifici, così come previsto e richiesto dal manuale di autorizzazione vigente nella regione Abruzzo (D.G.R. 591/P – 2008).

Specificatamente, sono adottate ed attuate le procedure relative a:

a) la sanificazione degli ambienti;

b) le modalità di pulizia, lavaggio, disinfezione di tutti gli strumenti ed accessori.

c) smaltimento rifiuti speciali;

d) modalità di utilizzo dei DPI per la gestione del rischio biologico e clinico in accordo con le linee guida ISPELS;

I protocolli e le procedure adottati sono redatti e gestiti secondo linee guida aggiornate e basate sui risultati della ricerca scientifica, best practice e finalizzate a garantire la loro efficacia.

TUTELA DEI PAZIENTI

Il Centro, presta grande attenzione alla soddisfazione di Pazienti e garantisce la possibilità di presentare reclami o segnalazioni quando è stata negata o limitata la fruibilità delle prestazioni, o il paziente non si ritiene soddisfatto dalle prestazioni richieste e le loro modalità di erogazione.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi Paziente, direttamente o tramite parenti, affini o organismi di tutela, debitamente autorizzati in tal senso.

Il Centro provvede a dare pronta risposta al Paziente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata soluzione. Diversamente, li riceve e provvede al suo protocollo ed alla conservazione degli stessi, nel rispetto del diritto di riservatezza degli utenti e predispone l'attività istruttoria al termine della quale fornisce una risposta al paziente.

La segnalazione del Paziente viene comunicata alla Direzione della struttura affinché si adottino le misure necessarie al fine di evitare il ripetersi del disservizio e per fornire un'appropriata risposta al Paziente.

COMFORT

Radiosanit s.r.l. garantisce un livello di accoglienza e comfort elevato e rispondente ai requisiti previsti dai manuali di autorizzazione ed accreditamento vigenti nella Regione Abruzzo e riportati nella Delibera di Giunta Regionale 591/P del 2008.
Tutti gli ambienti rispondono ai requisiti richiesti, le sale di attesa sono ampie, luminose e confortevoli ed idonee a garantire che la momentanea residenza non presenti alcun disagio.
Gli ambienti sono tutti puliti e disinfettati secondo i protocolli adottati già nella fase di autorizzazione all'esercizio della struttura e presenti nelle procedure aziendali.
Il centro mette a disposizione dell'utenza, in caso di necessità e richiesta, il proprio servizio telefonico.
Sono altresì presenti stazioni di ricarica gratuita per cellulari e smartphone.
Per ospiti e familiari sono inoltre presenti distributori automatici di bevande nella zona di attesa al piano seminterrato, dotata anche di televisore.
Inoltre, è presente un servizio di ritiro referti online attraverso un'apposita sezione del sito internet aziendale. Le credenziali di accesso vengono fornite in fase di accettazione e sono strettamente personali in modo da garantire la riservatezza. Attraverso questo servizio si va incontro alle esigenze dell'utenza più distante dalla struttura o che ha difficoltà negli spostamenti.
La struttura infine non presenta barriere architettoniche e consente un'agevole ed autonomo movimento delle persone portatrici di handicap.

RILEVAMENTO E MONITORAGGIO DELLA QUALITA' PERCEPITA

La misurazione e il controllo della soddisfazione dell'Utente, passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che gli stessi Utenti hanno avuto riguardo il servizio ricevuto da RADIOSANIT s.r.l..

Conoscere il livello di soddisfazione dell'Utente è molto importante in quanto permette di rafforzare il rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca, che è strategico e fondamentale nel breve e lungo termine del percorso terapeutico.

La valutazione della soddisfazione viene eseguita, ad esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- Questionario sulla soddisfazione dei Utenti;
- Gestione di eventuali reclami.

Obiettivo del questionario, disponibile presso gli espositori presenti in sala di attesa, è quello di conoscere l'opinione sulla Qualità dei servizi (prestazione sanitaria, accoglienza nella struttura, privacy, sevizio di prenotazione, ecc.) forniti dalla struttura.

Periodicamente ed almeno trimestralmente, i questionari compilati sono analizzati da esperti della Gestione di sistemi per la Qualità e sottoposti alla valutazione della Direzione della Struttura.

- La gestione degli eventuali reclami rappresenta l'altro passaggio importante per rispettare la logica del miglioramento continuo in grado di offrire sempre migliori prestazioni.

Il rilevamento della customer satisfaction viene attuato nel rispetto del provvedimento del garante per la privacy: "Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario" e nel principio dell'orientamento al cliente, proprio delle procedure per la gestione dei sistemi per la qualità.

Il gradimento della prestazione sanitaria è inoltre rilevato attraverso il monitoraggio strutturato di segnalazioni, reclami, osservazioni o suggerimenti degli utenti.

Tra queste metodologie, le rilevazioni di customer satisfaction raccolgono informazioni sia sulle aspettative degli utenti rispetto ai servizi sanitari, sia sulle percezioni della qualità delle prestazioni ricevute.

Le risultanze delle indagini di gradimento, dei reclami eventuali, delle osservazioni e dei suggerimenti, costituiscono gli elementi per il miglioramento delle prestazioni e l'auspicabile accrescimento della soddisfazione da parte dei pazienti.

GESTIONE DEI RECLAMI

RADIOSANIT s.r.l., ritiene fondamentale la soddisfazione degli Utenti ed oltre alle azioni di rilevamento della loro soddisfazione, assegna alla Gestione dei Reclami un ruolo fondamentale e la ritiene fonte di miglioramento delle attività.

Il Responsabile Aziendale per la Qualità, è sempre disponibile al colloquio con gli Utenti e tutti gli aventi diritto, accettando le loro perplessità o reclami.

Per reclami relativi alla privacy viene coinvolto il DPO (Data Protection Officer).

Ai reclami, viene data sempre risposta nelle forme ritenute migliori ed idonee e che variano dal colloquio verbale alla risposta scritta, qualora le questioni risultassero meritevoli di tale forma. I tempi della gestione dei reclami varia dai pochi minuti in caso di colloquio verbale ad un massimo di trenta giorni nei casi particolari o complessi.

Il Centro, pur non avendo una casistica di reclami, ritiene opportuno e doveroso raccogliere ogni istanza emergente da parte degli Utenti, sia per fini di semplice chiarimento che per una più approfondita analisi, dalla quale Radiosanit s.r.l. ne trarrà conseguenze apportando gli eventuali e/o necessari cambiamenti.

ARCHIVI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La gestione della documentazione sanitaria viene effettuata nel rispetto di quanto disposto dalle normative di settore e nel rispetto della privacy dei pazienti.

Le operazioni di trattamento dei dati sanitari avvengono in completa coerenza con quanto disposto dalla normativa di riferimento e dalle direttive per la conservazione di referti ed eventuale altra documentazione. I tempi e le forme di conservazione derivano dalle disposizioni normative e legislative vigenti.

I pazienti possono consultare e/o richiedere la documentazione archiviata relativa alle prestazioni effettuate e relativa al loro trattamento. Persone diverse dall'interessato potranno ricevere informazioni e/o documentazione, solo su espressa delega scritta dell'interessato accompagnata da copia del documento di identità dell'interessato e del richiedente. Eventuale documentazione consegnata a terzi delegati, avverrà in busta chiusa. Le leggi e le normative del settore forniscono indicazioni di merito alle quali, il Centro fa riferimento e si attiene. Parimenti la struttura opera ai fini della notifica o delle segnalazioni obbligatorie richieste dalle leggi.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e linee guida adottate dalla struttura che trovano riferimento nella letteratura scientifica e basate sull'evidenza scientifica.

Gli ambienti rispettano i requisiti strutturali previsti dai manuali di autorizzazione e accreditamento derivanti dalla L.R. 32/2007 s.m.i..

I locali del Centro, sono sottoposti a verifica e controlli periodici, per garantire la continua coerenza con quanto richiesto dalle vigenti disposizioni normative di settore, e per offrire ai pazienti la piena sicurezza ed incolumità.

PROCEDURE E PROTOCOLLI DELLA STRUTTURA

RADIOSANIT s.r.l., ha predisposto ed adottato le procedure ed i protocolli per la gestione dei processi relativi a:

1. Pratiche di sanificazione, disinfezione, disinfestazione e sterilizzazione;
2. Gestione dei rifiuti speciali e/o pericolosi;
3. Valutazione delle tecnologie biomediche;
4. Manutenzione ordinaria e straordinaria;
5. Protocolli scientifici per il trattamento delle malattie iatrogene;
6. Protocolli per il trattamento di pazienti con malattie trasmissibili;
7. Gestione dell'utilizzo sistematico di materiale monouso;
8. Protocollo di sterilizzazione dei materiali multiuso.

VALUTAZIONE DEI RISCHI NEI LUOGHI DI LAVORO

RADIOSANIT s.r.l. ha effettuato la valutazione dei rischi nel luogo di lavoro, operando nel senso previsto dalla vigente legislazione ed in modo particolare al D.L.vo 81/2008 s.m.i.

DOVE SI TROVA RADIOSANIT s.r.l.

RADIOSANIT s.r.l. è ubicata in Roseto degli Abruzzi, Via Scozia n. 13, fuori dal caotico centro cittadino ed in località facilmente raggiungibile e ben collegata.

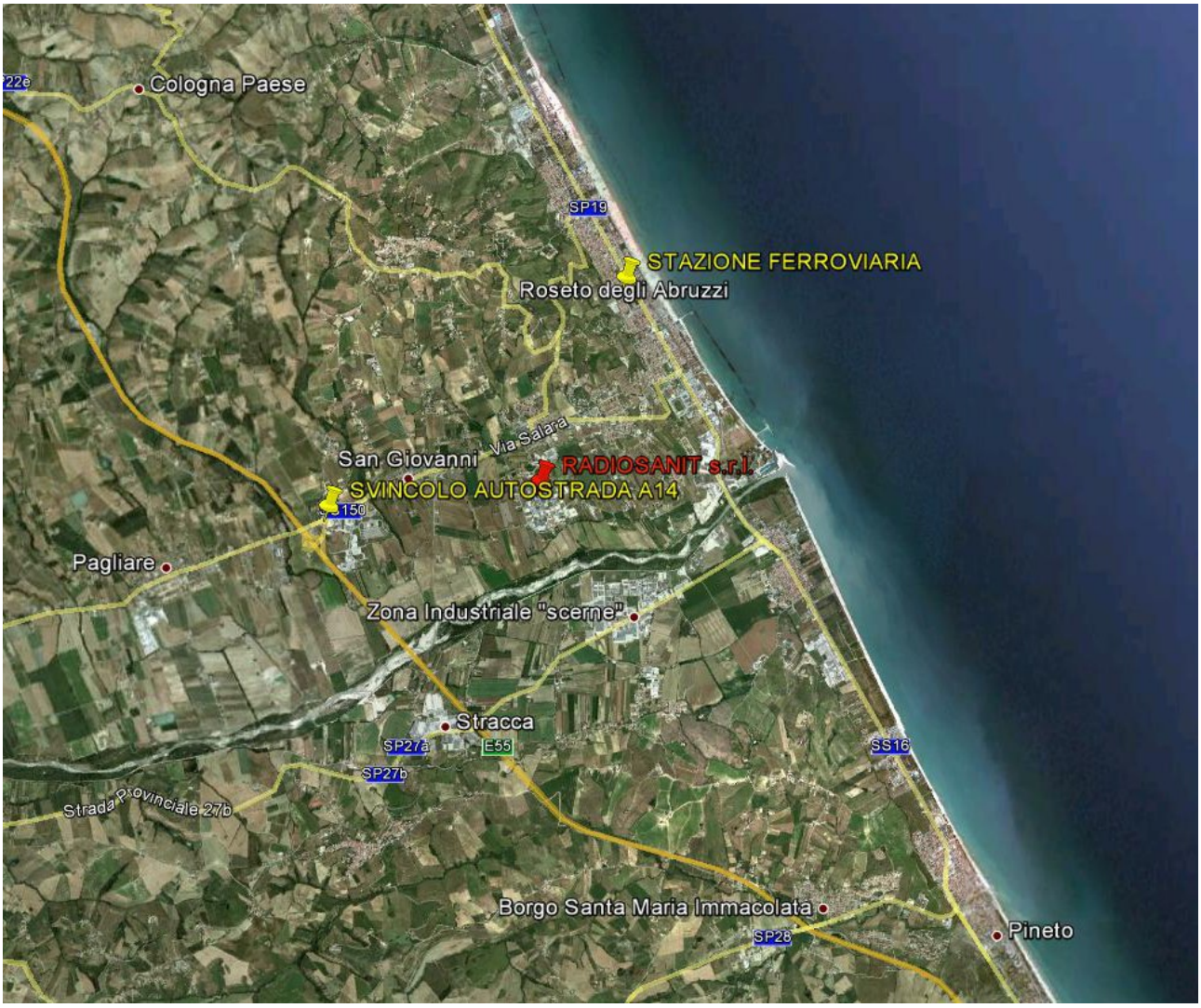
COME RAGGIUNGERE RADIOSANIT

Radiosanit s.r.l. è ubicato in Via Scozia n° 13 di Roseto degli Abruzzi ad un chilometro circa dallo svincolo autostradale A 14 ed in una tranquilla area del comune adriatico.

Il Centro è raggiungibile con estrema facilità ed è collegato con le principali strade di comunicazione ed autostrade,.

Infatti :

- La stazione ferroviaria è a soli 4,0 chilometri;
- il casello autostradale dell'A14 a 3,0 chilometri;



Coordinate GPS: latitudine 42° 39' 09" N

longitudine 14° 00' 14" E

Carta dei Servizi

POLIAMBULATORIO

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

AMBULATORIORIO DI RIABILITAZIONE - FKT

LABORATORIO ANALISI CLINICHE

Dal 1979 curiamo con passione le età della salute

Radiosanit Srl
Via Scozia, 13
64026 **Roseto degli Abruzzi** (TE) - Italy
085 8944586 Fax 085 8931832
www. radiosanit.com – e-mail: radiosnt@radiosanit.com