

# ***CARTA DEI SERVIZI***

**INDICE**

<b>1. PREMESSA</b>	PAG. 3
<b>2. PRESENTAZIONE</b>	PAG. 3
2.1 <i>Come raggiungerci e contattarci</i>	<i>Pag. 3</i>
2.2 <i>Modalità di prenotazione</i>	<i>Pag. 4</i>
2.3 <i>Modalità di comunicazione all'utente</i>	<i>Pag. 4</i>
2.4 <i>Modalità di pagamento del ticket o della prestazione</i>	<i>Pag. 4</i>
2.5 <i>Modalità di ritiro del referto</i>	<i>Pag. 4</i>
2.6 <i>Dichiarazione della Direzione</i>	<i>Pag. 4</i>
2.7 <i>Comunicazione Trasparente: Copertura Assicurativa e Volume di Attività</i>	<i>Pag. 6</i>
2.8 <i>Modalità di pubblicizzazione e revisioni</i>	<i>Pag. 5</i>
<b>3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA</b>	PAG. 6
3.1 <i>Assetto Organizzativo</i>	<i>Pag. 6</i>
3.2 <i>Struttura della Direzione Aziendale</i>	<i>Pag. 6</i>
3.3 <i>Area delle Attività di Laboratorio</i>	<i>Pag. 7</i>
3.4 <i>Area della Diagnostica per Immagini</i>	<i>Pag. 7</i>
3.5 <i>Area Medica ambulatoriale</i>	<i>Pag. 8</i>
3.6 <i>Area del Personale Amministrativo</i>	<i>Pag. 8</i>
3.7 <i>Area Tecnica</i>	<i>Pag. 8</i>
3.8 <i>Area Amministrativa</i>	<i>Pag. 9</i>
<b>4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI</b>	PAG. 9
4.1 <i>Laboratorio Analisi</i>	<i>Pag. 9</i>
4.1.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 10</i>
4.2 <i>Radiodiagnostica</i>	<i>Pag. 10</i>
4.2.1 <i>Diagnostica di Radiologia</i>	<i>Pag. 10</i>
4.2.1.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.2 <i>Diagnostica di Ecografia</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.2.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.3 <i>Diagnostica di Risonanza Magnetica</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.3.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.4 <i>Diagnostica di Tomografia Computerizzata</i>	<i>Pag. 11</i>
4.2.4.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 12</i>
4.3 <i>Cardiologia ed Ecografia Vascolare</i>	<i>Pag. 12</i>
4.3.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 12</i>
4.4 <i>Neurologia</i>	<i>Pag. 12</i>
4.4.1 <i>Prestazioni e attività eseguite</i>	<i>Pag. 12</i>
<b>5. QUALITA' DEL SERVIZIO E METODI DI VERIFICA</b>	PAG. 13
5.1 <i>Rispetto dei Tempi</i>	<i>Pag. 13</i>
5.2 <i>Rapporto con il Pubblico</i>	<i>Pag. 13</i>
5.3 <i>Professionalità e Risorse Tecnologiche</i>	<i>Pag. 13</i>
5.4 <i>Impegni dell'Istituto</i>	<i>Pag. 13</i>
5.5 <i>Reclami</i>	<i>Pag. 14</i>

## 1. PREMESSA

La *Carta dei Servizi* è un mezzo che permette di conoscere sia la struttura ed i servizi erogati, sia i metodi di controllo adottati per garantire un'alta qualità delle prestazioni effettuate.

## 2. 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 Assicuratrici 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 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 (laboratorio analisi dalle 7.00 alle 17.30) 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.

### 2.1 *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 anche le informazioni contenute nel sito [www.vmcd.it](http://www.vmcd.it) o sulle nostre pagine social Facebook e Instagram) 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 "Centro Diagnostico 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 messaggistica Whatsapp	366 6162991
Informazioni e prenotazioni Laboratorio Analisi	0573.24126
Fax	0573.24049
Fax Laboratorio Analisi	0573.24172

Inoltre nel nostro sito internet [www.vmcd.it](http://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. Infine esiste il modo di contattarci direttamente tramite l'indirizzo di posta elettronica [info@vmcd.it](mailto:info@vmcd.it) e una serie di indirizzi dedicati a settori specifici oltre, come detto, ai contatti tramite i canali social Facebook e Instagram.

### *2.2 Modalità di prenotazione*

È possibile prenotare appuntamenti tramite telefono, tramite il Portale dei Servizi nel sito internet oppure presso la *Reception* dell'Istituto. Le prestazioni in convenzione con il SSN sono prenotabili anche presso tutti i punti CUP e al numero unico 055 545454. Le prestazioni in regime libero professionale non necessitano di prescrizione medica, salvo per le diagnostiche complesse o che emettono radiazioni ionizzanti; 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 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. Nel caso di prestazioni in convenzione con il SSN è necessario avvisare con almeno 48 ore di anticipo per non incorrere nelle sanzioni previste dalla ASL.

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.

### *2.3 Modalità di comunicazione all'utente*

Le informazioni che riguardano l'utente sono legate dal Regolamento Europeo sulla Privacy 679/2016 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, il sito internet e le pagine sui social Facebook e Instagram.

### *2.4 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.

### *2.5 Modalità di ritiro del referto*

Il ritiro del referto, accompagnato dalla documentazione iconografica coerente con i contenuti del referto stesso, avviene presso la *Reception* nei termini più avanti elencati. Nel caso di esami particolarmente complessi e qualora pazienti ne facciano richiesta, esiste la possibilità di spedire i referti presso il domicilio tramite servizio di corriere, con un costo supplementare.

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato sui tempi di consegna del referto, sulle modalità del ritiro e sulla tutela della privacy (GDPR 679/2016) da parte dell'Istituto.

### *2.6 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.

### *2.7 Comunicazione Trasparente: Copertura Assicurativa e Volume di Attività*

#### Dati Generali

Contraente/Assicurato: SANAVIR SRL

Domicilio: Via Fiume 4 – 51100 Pistoia

CF e Partita IVA: 00219520475

Compagnia assicuratrice: UnipolSai Assicurazioni

Agenzia: Firenze (Cod. Sub. 043)

Numero Polizza: 1/39695/60/762830571

Scadenza Polizza: 31/12/2024

#### Copertura Massimali

La nostra polizza assicurativa copre le eventuali spese derivanti da danni materiali, infortuni o responsabilità civile. L'assicurazione vale per i risarcimenti (capitale, interessi e spese), rispettivamente fino a concorrenza di:

RESPONSABILITA' CIVILE VERSO TERZI

€ 3.000.000,00 per ogni sinistro, ma con il limite di

€ 3.000.000,00 per ogni persona ferita o deceduta, e di

€ 3.000.000,00 per danni a cose, anche se appartenenti a più persone.

RESPONSABILITA' CIVILE VERSO I DIPENDENTI

€ 3.000.000,00 per ogni sinistro, ma con il limite di

€ 1.000.000,00 per ogni dipendente infortunato.

Franchigia: Nel caso si verifichi un reclamo, non vi è franchigia che deve essere coperta dall'azienda assicurata.

#### Volume di Attività:

Il volume di attività svolto dalla nostra struttura è una parte fondamentale della nostra copertura assicurativa. Per la determinazione del premio di una polizza RCT-O possono essere utilizzati vari parametri. Il parametro scelto dalla compagnia, in base alla tipologia di rischio, è il volume d'affari. Pertanto, mantenere una chiara documentazione delle attività è essenziale per garantire una copertura adeguata.

#### COSE CONSEGNATE E NON CONSEGNATE

A parziale deroga di quanto indicato nelle "Esclusioni" la garanzia comprende i danni dei quali l'Assicurato sia tenuto a rispondere verso i clienti, per sottrazione, distruzione o deterioramento delle cose portate dai clienti stessi all'interno dell'Istituto, consegnate o non consegnate, compresi i danni da incendio, scoppio, esplosione. Ai fini della presente garanzia si intendono ricomprese anche la documentazione diagnostica eseguita presso altra struttura, consegnata dagli assistiti alla contraente in occasione di continuità diagnostica.

La somma di garanzia per ogni cliente danneggiato, comprensiva di capitali, interessi e spese, è pari a 3.000,00 (tremila) Euro, con l'intesa però che ogni sinistro, in caso di più

clienti danneggiati, il risarcimento non potrà superare il limite complessivo di venti volte la somma prevista per ciascun cliente.

In caso di sinistro il risarcimento verrà corrisposto previa detrazione della franchigia assoluta di 100,00 (cento) Euro per ogni cliente.

Agli effetti dell'applicazione del limite di garanzia, i componenti di un medesimo nucleo familiare sono considerati un unico cliente.

### *2.8 Modalità di pubblicizzazione e revisioni*

La *Carta dei Servizi* è redatta a cura dell'ufficio qualità aziendale; si provvede a renderla disponibile alla consultazione da parte della clientela all'interno della struttura.

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

## **3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA**

### *3.1 ASSETTO ORGANIZZATIVO*

Legale Rappresentante	Dr. Maria Grazia Frangioni
Direttore Sanitario	Dr. Carlo Carletti
Direttore Amministrativo	Dr. Maria Grazia Frangioni

### *3.2 STRUTTURA DELLA DIREZIONE AZIENDALE*

#### *Relazioni con il pubblico*

Responsabili: Lorenzo Bardelli – Martina Morandi

- Prenotazioni degli esami telefonici o in loco
- Informazioni generali
- Accettazione amministrativa
- Fatturazione e cassa
- Consegna dei referti

#### *Relazioni con le aziende sanitarie locali*

Responsabile: Alice Di Giampalma

- Fatturazione delle impegnative all'Azienda Sanitaria

#### *Tutela dei diritti del Cliente*

Responsabile: Dr. Enrico Bardelli

- Distribuzione, aggiornamento e verifica della Carta dei Servizi
- Gestione reclami

#### *Gestione sistema informativo, tecnologie e procedure informatiche*

Responsabile: Davide Bardelli

- Gestione sistema informativo
- Centro elaborazione dati
- Gestione procedure informatizzate

#### *Accreditamento e controlli di qualità delle prestazioni*

Responsabili: Dr. Andrea Bardelli  
Dr. Giovanna Niccolai  
Dr.ssa Simona Pierallini

#### *Politiche del personale formazione permanente*

Resp. personale medico – tecnico laboratorio analisi:	Dr. Enrico. Bardelli
Resp. personale medico – tecnico centro diagnostico:	Dr. Andrea Bardelli
Resp. personale amministrativo:	Lorenzo Bardelli

Martina Morandi

- Definizione di strategie e programmi
- Aspetti organizzativi dei corsi di formazione e aggiornamento del personale

**3.3 AREA DELLE ATTIVITÀ DI LABORATORIO**

Responsabile: Dr. Enrico Bardelli

<b>Nominativo</b>	<b>Competenza</b>	
Dr. Bardelli Enrico	Medico responsabile	
Dr. Niccolai Giovanna	Biologa responsabile	
Dr. Confortini Massimo	Medico citologo	
Dr. Biagi Elisa	Biologa	
Dr. Corradossi Giulia	Biotechnologa	
Dr. Bignozzi Chiara	Biologa	
Dr. Frateschi Chiara	Biologa	
Ceccarelli Miriam	Infermiera	
Melani Sara	Infermiera	
Vignudelli Onda	Ostetrica	

**3.4 AREA DELLA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Responsabile: Dr. Andrea Bardelli

<b>Nominativo</b>	<b>Competenza</b>	
<b>Dr. Amadori Tommaso</b>	<b>Ecografia, Senologia</b>	
Dr. Bardelli Andrea	RX, Ecografia, TC e RM	
Dr. Berardino Sabino	Ecografia	
Dr. Bernabei Paolo	Radiologia e Ecografia	
Dr.ssa Caligiuri M. Serafina	TC e RM	
Dr.ssa Landi Irene	Ecografia	
Dr. Pandimiglio Antonio Maria	RX, Mammografia, Ecografia	
Dr.ssa Piacenti Alba	Senologia	
Dr. Potito Francesco	TC e RM	
Dr. Puglioli Michele	TC e RM	
Dr. Renieri Fabio	Radiologia, TC e RM	
Dr. Russo Raffaele	TC e RM	
Dr. Simoni Piero	Medico Anestesista	
Dr. Scazzeri Fabio	TC e RM	
Dr. Taliani Alessandro	RX, Ecografia, TC e RM	
Dr. Tavanti Marco	TC e RM	
Dr. Volpini Francesco	Radiologia Tradizionale	
Dr.ssa Zumpano Carmen	Senologia, RX	
Berardo Donatella	TSRM	
Blascone Sara	TSRM	
Bogi Emanuele	Tecnico di RMN	
Bucci Fabio	TSRM	
Franchini Filippo	TSRM	
Logli Giorgia	TSRM	
Masi Rita	TSRM	
Mucci Gabriele	TSRM	

**3.5 AREA MEDICA AMBULATORIALE**

<b>Nominativo del Medico</b>	<b>Competenza</b>	<b>Ruolo</b>
Dr. Boresi Tullio	Neurologia	
Dr. Memisha Gentian	Cardiologia	
Dr. Pagnini Simone	Medico Competente e Autorizzato radioprotezione	
Dr. Pettinà Giuseppe	Cardio – angiologia	
Dr. Prattichizzo Fernando	Angiologia	
Dr. Sabato Alfredo	Angiologia	
Dr. Tesi Enrico Piero	Angiologia	

**3.6 AREA DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO**

Responsabili: Lorenzo Bardelli, Martina Morandi

<b>Nominativo</b>	<b>Competenza</b>	<b>Settore</b>
Barbieri Alessia	Impiegata amministrativa	Reception
Bardelli Lorenzo	Impiegato amministrativo	Amministrazione
Bardelli Serena	Impiegata amministrativa	Refertazione
Bartoletti Chiara	Impiegata amministrativa	Amministrazione
Bonacchi Kelly	Impiegata amministrativa	Refertazione
Carobbi Laura	Impiegata amministrativa	Refertazione
Di Giampalma Alice	Impiegata amministrativa	Amministrazione
Gorgeri Francesca	Impiegata amministrativa	Reception
Lapini Roberta	Impiegata amministrativa	Refertazione
Leto Giuseppina	Impiegata amministrativa	Reception
Moncini Elisa	Impiegata amministrativa	Reception
Morandi Martina	Impiegata amministrativa	Amministrazione
Nencini Giulia	Impiegata amministrativa	Reception
Venturi Manola	Impiegata amministrativa	Refertazione
Veneruso Alessia	Impiegata amministrativa	Reception

**3.7 AREA TECNICA****Progettazione e manutenzione:**

Responsabile: Dr. Enrico Bardelli

- Manutenzione strutture

Responsabile: Dr. Andrea Bardelli

- Manutenzione impianti
- Manutenzione attrezzature e apparecchiature biomedicali

**Prevenzione e protezione dai rischi**

Responsabile: Ing. Luca Vienni (RSPP)  
Alice Di Giampalma (RLS)

- Gestione adempimenti Testo Unico 81/2008
- Gestione smaltimento rifiuti pericolosi D. L.vo 22/97

**Prevenzione e protezione dai rischi di radiazioni ionizzanti**

Esperto Qualificato: Prof. Franco Milano

### 3.8 AREA AMMINISTRATIVA

Responsabili: Lorenzo Bardelli, Martina Morandi

- Convenzioni e contratti
- Affari legali
- Gestione giuridica ed economica del personale
- Affari generali ed Atti
- Relazioni esterne
- Segreteria del Direttore Amministrativo e del Legale Rappresentante
- Gestione acquisti
- Gestioni economiche e finanziarie
- Politiche di bilancio
- Controllo di gestione
- Gestione magazzini
- Gestione cassa

## 4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

### 4.1 LABORATORIO ANALISI

*Responsabile:* Dr. Enrico Bardelli

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'immunometria** 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.

Orario del servizio:

- ◆ Effettuazione prelievi ed accettazione campioni: dal lunedì al sabato dalle 7 alle 11.00

Il tampone rinofaringeo, necessario sia per il TEST MOLECOLARE che per il TEST ANTIGENICO per la diagnosi di Covid-19, è eseguito da personale sanitario infermieristico formato per tale attività, senza appuntamento dalle ore 07.00 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì, nella sola mattinata il sabato.

I risultati del TEST MOLECOLARE, eseguito con tempi di risposta mediamente di 2 ore, e del TEST ANTIGENICO RAPIDO, eseguito direttamente nel nostro Laboratorio e refertato entro 20 minuti, sono trasmessi in real-time sulla piattaforma SISPC (Sistema Informativo Sanitario della Prevenzione Collettiva) della Regione Toscana.

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 nella mattina del giorno stesso; 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 – entro poche ore dal 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 codice utente e password personalizzati, 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 quali

- Synlab Italia s.r.l. Servizi Diagnostici Via Orzinuovi 111 25125 Brescia
- Laboratorio Genoma Via Castel Giubileo 11 00138 Roma
- Linea Salute Italia s.r.l. Via XXV Aprile 47 Montale Pistoia
- Ames Casalnuovo di Napoli (NA) via Padre Carmine Fico 24 80013 Casalnuovo di Napoli (NA)

Il referto contiene l'indicazione "in service".

In particolare Synlab, cui affidiamo la maggior parte degli esami eseguiti in service, grazie alla presenza di una rete logistica costituita da specifici automezzi muniti dei più moderni ed evoluti sistemi di sicurezza e controllo temperatura (Temperature Tracking System tramite GPS per il monitoraggio delle temperature e per la geo-localizzazione del mezzo durante il tragitto), garantisce standard estremamente elevati di trasporto dei campioni.

Grazie al software Sinlabnet gestiamo, creiamo e visualizziamo in tempo reale le richieste inviate al laboratorio Synlab e riceviamo direttamente i referti, che immediatamente sono inseriti nel nostro Sistema Informatico di laboratorio (L.I.S.) WGSD.

Synlabnet offre tutti gli strumenti per potersi collegare al gestionale già esistente di Synlab Italia e consultare in ogni momento stato della richiesta e referto.

<http://www.synlab.it/home/medici-service/medici-service/service-di-laboratorio/>

Anche l'invio dei campioni a Genoma è effettuato tramite il loro corriere secondo le normative vigenti riguardo la spedizione e trasporto dei campioni biologici.

I referti dei campioni inviati al Laboratorio Genoma sono visualizzati, stampati e allegati al referto del Sistema Informatico di Laboratorio WGSD, per via telematica attraverso il sito internet del Centro <https://www.genomagroup.com/loginrefertazione.aspx>, previo inserimento di un codice di accesso costituito da user name e password.

L'invio dei campioni ad Ames avviene tramite il corriere DHL, a Linea Salute tramite GLS. In entrambi i casi i referti relativi sono visualizzati, stampati e allegati al referto del Sistema Informatico di Laboratorio WGSD per e-mail, previo inserimento di due codici di accesso.

#### *4.1.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

## *4.2 RADIODIAGNOSTICA*

*Responsabile: Dr. Andrea Bardelli*

### *4.2.1 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, ed ultimamente sul portale dei servizi del sito [www.servizi.vmcd.it](http://www.servizi.vmcd.it), 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. Inoltre è prevista la possibilità della spedizione dell'esame al domicilio tramite corriere (servizio a pagamento).

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-19.00; il sabato ore 08.30-12.30

Consegna referti:

- ◆ Di norma 24 ore, escluso casi di particolare complessità

#### *4.2.1.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

#### *4.2.2 DIAGNOSTICA DI ECOGRAFIA*

Nell'istituto sono in funzione quattro 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.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-18.00; il sabato ore 09.00-12.00

Consegna dei referti:

- ◆ Alla fine dell'esame, e comunque di norma nelle 24 ore.

#### *4.2.2.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda al capitolo 5.

#### *4.2.3 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.

Orario del servizio:

- ◆ Dal lunedì al venerdì ore 8.00-19.30; il sabato ore 8.00-14.00

Consegna referti:

- ◆ Di norma 48 ore, escluso casi di particolare complessità

#### *4.2.3.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

#### *4.2.4 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 8.30-18.00.

Consegna referti:

- ◆ Di norma 48 ore, escluso casi di particolare complessità

#### *4.2.4.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

#### *4.3 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:

- ◆ Visite specialistiche, elettro ed ecocardiogrammi: alla fine dell'esame
- ◆ Ecografia vascolare: alla fine dell'esame
- ◆ ECG dinamico: 48 -96 ore

#### *4.3.1 Prestazioni e attività eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

#### *4.4 NEUROLOGIA*

*Responsabile:*

***Dr. Tullio Boresi***

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

Orario del servizio:

- ◆ Lunedì ore 13.00-17.00; martedì, mercoledì e giovedì ore 8.00-11.30

Consegna dei referti:

- ◆ Di norma 48-96 ore

#### *4.4.1 Prestazioni eseguite:*

Per l'elenco delle prestazioni eseguite si rimanda agli allegati.

## 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO E METODI DI VERIFICA

### 5.1 *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

### 5.2 *Rapporto con il pubblico*

- Ogni operatore può essere identificato tramite un tesserino di riconoscimento
- I servizi sono documentati attraverso la presente Carta dei Servizi, disponibile al pubblico, il sito [www.vmcd.it](http://www.vmcd.it), i canali social Facebook ed Instagram, e un tariffario aggiornato allegato alla presente

### 5.3 *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.

### 5.4 *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.

L'Istituto, 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.

### *5.5 Reclami*

Presso la *Reception* è disponibile un modulo di reclamo per segnalare eventuali disservizi (Mod. 28). 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.