

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

CARTA DEI SERVIZI

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
- **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**
- **CONTROLLO DEGLI OBIETTIVI**

CRITERI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **INDICAZIONI PROGRAMMATORIE DELLE ATTIVITA'**
- **MONITORAGGIO DELLO STATO DI ATTUAZIONE**

PRINCIPI INFORMATORI

- **TUTELA DELLE ATTESE DELL'UTENZA**
- **GARANZIA DI INFORMAZIONE CONTINUATA**
- **ASSUNZIONE DELL'IMPEGNO**
- **VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI**
- **ASSICURAZIONE DEI DIRITTI ALL'UTENZA**

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

INDICE

Sezione Prima

- Presentazione

Sezione Seconda

- Gestione dei Servizi

Sezione Terza

- Standard di Qualità
- Controllo di Qualità

Sezione Quarta

- Tutela e Verifica

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura **RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** opera nel territorio comunale di **Muggiò** - Via I° Maggio, 12 – tel. 039 / 2785403/792904/794171

La Risana Diagnostica Srl è un'azienda sanitaria presente sul territorio dal 2002 , che eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato e fondi assicurativi. La **RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** assume l'impegno ad operare secondo i principi di uguaglianza ed imparzialità di trattamento, assicurando la continuità temporale dei servizi senza vincoli limitativi al diritto ad usufruire della migliore qualità del servizio, sia per efficienza quanto per efficacia

L'IMAGING

L'Unità Produttiva eroga servizi ad alta specializzazione attraverso l'integrazione tra le tecnologie avanzate, le competenze evolute e mediante la disponibilità e l'uso di infrastrutture e software dedicati nella generale evoluzione verso moderni sistemi di Imaging senza pellicola.

In tale ambito lavora organizzata in team ed équipe connotate dalla presenza di un elevato profilo professionale; impiega inoltre strumenti tecnologicamente avanzati e procedure cliniche allineate con le linee guida internazionalmente riconosciute.

Apertura Lunedì – Venerdì: 08:30 – 12:30/ 14:00 – 18:30

PRENOTAZIONE

I clienti possono prenotare:

1. Durante l'orario di apertura accedendo alla struttura negli orari di servizio dichiarati,
2. Durante l'orario di apertura telefonando ai numeri 039 794171, 039 2787070, 039 2785403 seguendo le modalità indicate dal centralino
3. Fuori orario di apertura lasciando un messaggio scritto o vocale al centralino ai numeri sopraindicati
4. on line tramite mail a diagnostica@centromedicorisana.com

RITIRO ESAMI:

da lunedì a venerdì dalle ore 17.30 alle ore 18.15 e dalle 11.30 alle 12.30

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

SEZIONE SECONDA

GESTIONE E SERVIZI

La struttura **Centro Radiologico RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** gestisce la propria attività secondo i principi di buona pratica di radiologia e chirurgia vascolare.

E' garantita all'utenza l'effettuazione delle indagini richieste, sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia direttamente in regime privatistico,

L'accesso alla struttura è assicurato in modo egualitario a tutti i cittadini senza distinzioni, sia all'interno della struttura come direttamente al domicilio dell'utente.

Le quote individuali di partecipazione alla spesa, che in base alle norme in vigore sono a carico del cittadino, sono rimosse:

- all'atto dell'accettazione della richiesta della prestazione

presso la segreteria della struttura è presente documento esplicativo ed aggiornato delle disposizioni Regionali e ministeriali di partecipazione alla spesa sanitaria.

Tutti i servizi svolti dal Centro Radiologico sono pubblicati nella **Carta dei Servizi** in allegato.

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Ilaria Lomonaco (spec. Radiologia)

Il Responsabile del Servizio Qualità è il sig. Oscar Alzati

La Direzione Amministrativa è affidata alla sig.ra Chignoli Roberta

Il Responsabile Marketing è la sig.ra Chignoli Roberta

La Responsabile dell'Ufficio Acquisti e della Segreteria è la Sig.ra Chignoli Roberta

Il personale della segreteria ed accettazione è responsabile delle relazioni con il pubblico.

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

ACCESSO ALLA STRUTTURA

- Ingresso alla struttura: segnaletica adeguata ed eliminazione delle barriere architettoniche
- Accesso alla struttura per via telefonica: il personale deputato a tale compito è stato sensibilizzato alla cortesia ed al rispetto di chi richiede informazioni. In caso di richieste relative ad esiti di esami, il personale non è autorizzato ad evaderle in quanto non può accedere a tali dati (legge 675/97).
- Le prenotazioni telefoniche sono possibili solo in caso di corretta lettura della richiesta medica, in caso contrario si richiede la prenotazione in sede.
- I tempi d’attesa per l’esecuzione dei vari esami strumentali sono:
 1. Indagini radiologiche 5 gg
 2. Indagini ecografiche 15 gg
 3. Indagini mammografiche 10 gg
 4. Indagini mineralometriche ossee (MOC) 10 gg
- Presso la sede è presente opuscolo informativo sulle modalità di accesso, di presentazione ai vari esami.
- Tempi di attesa per le prestazioni di radiologia: 10 – 15 minuti per la registrazione dell’utente, 10 – 25 minuti per l’esecuzione dell’indagine strumentale.
- Tempi di consegna reperti: immediato per ecografie; 1 – 3 giorni per radiologia

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Versione 6 Data 10/04/2024

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA'

La struttura **RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** assicura a tutti i cittadini utenti i seguenti livelli standard di qualità di servizio:

1. L'informazione esauriente circa il diritto alla prestazione secondo le convenzioni e le tariffe del Servizio Sanitario Nazionale e sulle quote di partecipazione alla spesa;
2. L'esecuzione delle indagini nei tempi e nei modi congrui alle tecnologie utilizzate secondo i principi della buona pratica di radiologia;
3. La consegna dei reperti nei tempi e nei modi coerenti necessari, con esposizione dei dati in modo chiaro e scientificamente conforme alle più recenti conoscenze;
4. L'attivazione di un servizio interno di comunicazione diretta con il medico curante, in anticipo sui tempi di consegna, in caso di dati marcatamente al di fuori dei valori di accettabilità. Tale servizio è sotto la responsabilità della Direzione.
5. La costante cura nell'aggiornamento e nella verifica degli standard di qualità analitica;
6. Partecipazione a programmi di valutazione di controllo di qualità analitica: i risultati di tali controlli sono a disposizione dell'utenza per valutare la qualità del servizio;
7. Nomina del Responsabile delle Risorse Tecnologiche
8. Nomina del Responsabile Assicurazione Qualità
9. Nomina del Responsabile del Servizio Informativo e della Comunicazione Aziendale
10. Progetti annuali di miglioramento della qualità

La struttura **RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** garantisce la qualità del servizio anche attraverso:

- l'uso di apparecchiature analitiche di cui l'utente potrà prendere visione sull'allegato;
- l'uso di un software gestionale che permette alla struttura di eliminare la possibilità di scambi, esecuzione e di trascrizioni errate di dati analitici ed anagrafici;
- l'uso di un programma di verifica e di manutenzione delle apparecchiature che permette di mantenere altamente elevati gli standard qualitativi analitici

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Allo scopo di assicurare la tutela e la verifica degli atti e dei comportamenti eventualmente lesivi o limitanti la fruizione del servizio da parte del cittadino, la struttura **RISANA DIAGNOSTICA s.r.l.** assicura la possibilità al cittadino utente di proporre istanza di reclamo presso la Direzione.

Il Centro ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e pubblica tutela, e messo a disposizione dell'utenza questionari da compilare atti a monitorare la qualità del servizio.

Il cittadino esporrà dettagliatamente, anche in forma scritta su apposito modulo presente in struttura ed indicando data ed ora e le motivazioni del reclamo.

Esperiti i dovuti accertamenti, la Direzione provvederà a fornire all'utente tutte le spiegazioni necessarie del caso e gli eventuali provvedimenti adottati per il futuro.

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

RESPONSABILI DI SETTORE

Responsabile Servizio Informativo: Chignoli Roberta

Responsabile Risorse Tecnologiche: sig. Oscar Alzati

Responsabile Radiologia ed Ecotomografia: Dott.ssa Ilaria Lomonaco

Responsabile Ufficio Relazioni Pubbliche: Chignoli Roberta

Dpo: Dubini Veronica

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

SEZIONI ANALITICHE

Tutte le prestazioni sottoelencate vengono erogate sia in convenzione con SSN che in solvenza:

- RADIOLOGIA
- ORTOPANTOGRAFIA
- MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (MOC)
- MAMMOGRAFIA
- ECOGRAFIA INTERNISTICA
- ECOGRAFIA MUSCOLO-TENDINEA
- ECOGRAFIA PELVICA e TRANSVAGINALE
- ECOGRAFIA TRANSRETTALE
- ECOCOLORDOPPLER VASCOLARE
(Tronchi Sovraortici a riposo e Venoso / Arterioso Arti inferiori / superiori)
- RMN ARTICOLARE (attualmente sospesa fino a sost. Macchina – prev.31.12.2024)

Si evidenzia che non vengono eseguite visite di chirurgia vascolare bensì solo ecografie vascolari in regime di SSN.

Le seguenti prestazioni erogate in regime di solvenza sono attualmente sospese:

- Pneumologia, oculistica, cardiologia

RISANA DIAGNOSTICA srl Muggiò (MI) TEL 039 – 794171 039 – 2785403 039-2787070	CARTA DEI SERVIZI	Versione 6 Data 10/04/2024

ELENCO APPARECCHIATURE ANALITICHE

SETTORE	NOME E MARCA
---------	--------------

RIUNITO RADIOGRAFICO	SMAM TOP 28
ORTOPANTOMOGRFO	NEWTOM GIANO HR 3D
DENSITOMETRIA OSSEA	ACN UNIGAMMA M
MAMMOGRAFO	HOLOGIC SELENIA
ECOGRAFO	ESASOTE MY LAB X75
ECOGRAFO	ESAOTE MY LAB x75
RMN	ESAOTE S-Scan(in sostituzione)