

ANMI CENTRO DIAGNOSTICO SrL

Viale sant'Angelo Loc. Crosetto Rossano (CS)
Via Cardame, 87064 Corigliano Scalo (CS)
Azienda Certificata con il Sistema Qualità Secondo la normativa UNI EN ISO 9001
Ente di Certificazione Rina SpA



Certificato n.° **31911/15/S** Settore EA: 38



La presente carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti tra i cittadini e il Centro Diagnostico al fine di garantire gli standard di Qualità del Servizio.

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi (D.P.C.M. 19/05/1995; Ministero della Sanità – linee guida n. 2/95).

Costituisce un formidabile strumento di informazione e di comunicazione, fortemente innovativo, teso a determinare un costante processo di miglioramento del servizio e della struttura, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale del Centro Diagnostico e dei Cittadini, nella organizzazione e nella valutazione della Qualità dei servizi erogati.

Si è cercato di rendere la Carta dei Servizi di più facile consultazione per orientarsi nel mondo spesso complesso della sanità, presentando ai cittadini un quadro d'insieme del Centro esemplificando, per quanto possibile, le informazioni senza andare a scapito della completezza.

La Carta dei Servizi è uno strumento per favorire l'informazione, la tutela e partecipazione dei cittadini nell'ambito del Servizi Sanitario Nazionale (S.S.N.). L'obiettivo non è solo presentare le attività erogate dal Centro, ma anche adottare e pubblicizzare gli standard di qualità, dichiarare il proprio impegno a rispettarli e migliorarli, favorendo la partecipazione, non solo dei cittadini ma anche delle Associazioni che li rappresentano.

Con la Carta dei Servizi il Centro si impegna nel miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, nella realizzazione di un efficace sistema per la tutela dei diritti e delle esigenze del cittadino, ricercando la collaborazione ed il coinvolgimento di Cittadini, per un cambiamento reale e costruttivo. Infatti la Carta è anche uno strumento operativo indispensabile per l' ANMI Centro Diagnostico S.r.l. per il lavoro degli stessi Operatori, che la utilizzano come punto di riferimento per contribuire al costante processo innovativo e di miglioramento dei servizi offerti.

- Uguaglianza ed imparzialità: il Centro Diagnostico ANMI S.r.l., si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione,
- Rispetto: il Centro Diagnostico ANMI S.r.l., si impegna ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità,
- Diritto di scelta: ogni cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione: il cittadino ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio,
- Efficienza ed efficacia: il Centro Diagnostico ANMI S.r.l., si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino,
- Continuità: il Centro Diagnostico ANMI S.r.l., si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- La tutela dell'utente è garantita dalla sua attiva partecipazione ai progetti di miglioramento organizzativo mediante segnalazione al direttore responsabile.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIAGNOSTICO

Denominazione e ragione sociale del Centro Diagnostico

ANMI Centro Diagnostico S.r.l.

Tipologia di attività svolte:

Assistenza specialistica ambulatoriale di “Diagnostica per immagini” di seguito specificata:

- ✚ Radiologia Tradizionale
- ✚ Ortopantomografia
- ✚ Mammografia
- ✚ Ecografia
- ✚ Mineralometria Ossea Computerizzata
- ✚ TAC - RMN e Radiologia Interventistica
- ✚ Centro servizi di punto prelievo

Accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale

BRANCHE SPECIALISTICHE

- ✚ Chirurgia ambulatoriale
- ✚ Chirurgia plastica e ricostruttiva ed estetica
- ✚ Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva
- ✚ Ortopedia e traumatologia
- ✚ Pneumologia
- ✚ Dermatologia
- ✚ Ostetricia e Ginecologia
- ✚ Endocrinologia
- ✚ Otorinolaringoiatria
- ✚ Cardiologia
- ✚ Urologia

Aree geografiche di riferimento:

Mercato provinciale

Localizzazione:

Sede Legale: Via Monte San Michele, 13 – 87100 - Cosenza (CS);

Sede Operativa: Viale Sant'Angelo località Crosetto – 87067 - Rossano (CS)

Sede Operativa: Via Cardame snc (pal. Pignataro) – 87064 - Corigliano C. (CS)

Segmento di destinazione dei prodotti/servizi:

Clienti privati.

ATTIVITA'

L'impegno primario del Centro è quello di fornire ai cittadini, un servizio valido ed efficace. A tale scopo il lavoro del Centro è organizzato nel rispetto assoluto di alcune regole ritenute fondamentali per il corretto svolgimento dell'attività:

- + Aggiornamento scientifico.
- + Acquisto di prodotti di qualità.
- + Acquisto/Aggiornamento di strumenti di alto livello tecnologico.
- + Assunzione di tutti i collaboratori nel rispetto totale dei contratti di lavoro.
- + Massima attenzione, nell'ambito lavorativo, alle esigenze di tutti i collaboratori.
- + Rispetto assoluto delle leggi e delle normative che regolano l'attività del Centro.

Al fine di ottenere un ulteriore consolidamento strutturale, mirato al raggiungimento dell'eccellenza nei servizi offerti, a partire dal 2014, il Centro ha creato un sistema organizzativo interno, implementando un Sistema Qualità conforme alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001 :2015.

Il Centro è una struttura privata convenzionata con il S.S.N. che eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini, di seguito specificate: radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia, ecografia, mineralometria ossea computerizzata Tac, RMN e Radiologia Interventistica, erogazione di servizi di punto prelievo e di branche specialistiche (sede operativa di Rossano). Erogazione di assistenza specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini, di seguito specificate: radiologia tradizionale ivi inclusa ortopantomografia e mineralometria ossea computerizzata, mammografia, ecografia, RMN e TAC (sede operativa di Corigliano Calabro).

Negli orari di apertura, al Centro si può accedere senza incontrare barriere architettoniche.

Gli ambienti di lavoro risultano conformi alle vigenti normative in materia di requisiti tecnici, strutturali, organizzativi e di personale.

Durante tutto l'orario di apertura, è garantita la presenza di personale sanitario e parasanitario qualificato ed esperto nella preparazione dei pazienti e nella esecuzione degli esami radiologici e per i prelievi ematici e di campioni biologici.

Personale sanitario è altresì a disposizione dell'utenza per qualsiasi chiarimento sulla natura e sulle modalità di svolgimento degli esami.

La forma giuridica è di società a responsabilità limitata.

Elenco servizi/prestazioni ed attività erogate

Il Centro è una struttura privata convenzionata con il S.S.N. che eroga prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini, di seguito specificate:

radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia, ecografia, mineralometria ossea computerizzata Tac, RMN e Radiologia Interventistica, erogazione di servizi di punto prelievo e di branche specialistiche (sede operativa di Rossano).

E' possibile eseguire, sempre presso la struttura sita in Rossano, prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale di varie specialità.

1. CHIRURGIA AMBULATORIALE
2. CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA
3. RADIOLOGIA INTERVENTISTICA
4. GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA
5. ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
6. PNEUMOLOGIA
7. DERMATOLOGIA
8. OSTETRICIA E GINECOLOGIA
9. ENDOCRINOLOGIA
10. OTORINOLARINGOIATRIA
11. CARDIOLOGIA
12. UROLOGIA

Gli ambienti di cui si usufruisce fanno parte di ampi fabbricati che si vaste superfici.

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alla legge regionale n. 24 del 18 luglio 2008, il Centro Diagnostico ANMI S.r.l. ha istituito in una struttura rispondente a tutti i requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici previsti.

Tutti i servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente.

Il personale medico è molto attento e professionalmente preparato a fornire un servizio in grado di soddisfare le richieste del paziente. Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata qualità, il Centro, è dotato di strumentazione e apparecchiature di elevata tecnologia, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato. Il "Centro Diagnostico ANMI S.r.l. opera in conformità al D.Lgs 81/2008 e s.m.i. riguardante la sicurezza e nel totale rispetto delle normative ambientali secondo la Buona Prassi del Centro. A tale proposito il Centro ha stipulato dei contratti per il conferimento dei rifiuti prodotti a ditte specializzate.

Il Centro Diagnostico, opera secondo le seguenti direttive:

- + modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna persona facente parte del Centro Diagnostico improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura del cliente.
- + continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno del Centro Diagnostico.
- + prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà, il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.

INFORMAZIONI UTILI PER LE PRENOTAZIONE E PRAPARAZIONE DEGLI ESAMI

Per le prenotazioni rivolgersi alla reception della struttura o consultare il sito web www.anmicentrdiagnostico.it per maggiori informazioni sugli esami erogati.

Inoltre il ns personale saprà darvi qualsiasi informazione sulle modalità di preparazione prima di eseguire un esame specifico.

MISSIONE

Lo scopo del Centro Diagnostico è offrire ad una popolazione di oltre 50.000 abitanti, una struttura privata accreditata in grado di erogare, in termini di qualità, un servizio migliore rispetto alla struttura pubblica, offrendo prestazioni efficienti e rapide con l'obiettivo di fidelizzare il cliente sulla base della soddisfazione delle sue aspettative. Per meglio soddisfare le richieste, nel corso degli anni la struttura ha sempre cercato di adeguarsi, con l'acquisto di nuovi strumenti, alle proposte innovative che il mercato offre di continuo per conseguire risultati migliori.

La strategia aziendale del Centro, pertanto, si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione competitiva sul mercato di riferimento, che garantisca prospettive sicure di lungo termine all'organizzazione ed alle sue risorse.

L'aggiornamento delle risorse, inoltre, è parte integrante della strategia aziendale volta al miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso la partecipazione ad attività di formazione ed addestramento alla strumentazione ed attraverso la frequenza programmata a convegni ritenuti pertinenti/idonei dalla Direzione, nel rispetto delle qualifiche e degli incarichi di responsabilità assegnati.

Gli obiettivi di politica per la qualità, pertanto, si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del cliente: il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.

In questa ottica, risulta fondamentale per il Centro Diagnostico di un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto del cliente da parte di tutte le risorse, ciascuna secondo le proprie specifiche competenze.

ESAMI EFFETTUATI PRESSO IL CENTRO E INFORMAZIONI UTILI

L'elenco delle prestazioni e degli esami del Centro con le relative tariffe, disponibili in accettazione, possono essere consultati direttamente dal cliente o richiesti al personale dell'accettazione del Centro che fornirà l'elenco completo e aggiornato.

Orario di apertura

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30.

Il sabato dalle 8.00 alle 13:00

Prenotazioni visite e terapie

Si può prenotare di persona, presso la Reception, oppure telefonicamente al n. 0983/513856 Centro di Rossano per le specialità di assistenza specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini di seguito specificate: radiologia tradizionale, ortopantomografia, mammografia, ecografia, mineralometria ossea computerizzata TAC, RMN e Radiologia Interventista, erogazione di servizi di punto prelievo e branche specialistiche e al n.0983/038132 Centro di Corigliano C. per le specialità di assistenza specialistica ambulatoriale di diagnostica per immagini, di seguito specificate: radiologia tradizionale ivi inclusa ortopantomografia e mineralometria ossea computerizzata, mammografia, ecografia, RMN e TAC negli orari di apertura dei Centri (Corigliano-Rossano). Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni, integrate anche da modulistica dedicata, al momento della prenotazione.

Tempi di attesa

I tempi di attesa vengono stimati in un arco temporale compreso tra 1 e 4 giornate lavorative, a seconda dell'esame da effettuare.

Accettazione

Per ottenere il trattamento diagnostico presso la struttura, è necessario presentarsi in accettazione con i seguenti documenti:

- ✚ prescrizione medica con specifica indicazione della prestazione sanitaria richiesta;
- ✚ documento di identità valido;
- ✚ tessera sanitaria
- ✚ eventuale documentazione pregressa

Ritiro referti.

L'esito dell'esame (referto + documentazione iconografica o supporto digitale) è ritirabile presso la Reception del Centro Diagnostico.

Il ritiro del referto avviene:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 16:00 alle h 18:00
- sabato dalle ore 11:00 alle ore 13:00

Consegna referti

In attuazione del GDPR 2016/679 sulla riservatezza, i referti o altra documentazione sanitaria verranno consegnati:

1. Al diretto interessato
 2. Ad altra persona identificabile in possesso della delega firmata dall'interessato.
 3. A persona firmataria della dichiarazione di impegno in caso di minori o interdetti.
- Il foglio per il ritiro degli esami con la delega viene consegnato a tutti i pazienti al momento dell'accettazione in Radiologia con le informazioni per il ritiro e i numeri di telefono della segreteria

Privacy – Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del GDPR 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e acquisito il consenso.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Rapporto con il paziente

Il Centro punta a far sentire i pazienti a proprio agio, sia dal punto di vista ambientale che nel rapporto con il personale (sanitario e parasanitario) attraverso:

- l'ottimizzazione delle risorse tramite il miglior uso possibile degli spazi a disposizione, anche con diversi servizi nei medesimi senza però creare confusione;
- un impiego lineare, trasparente ed il più possibile organizzato (mansioni chiare e semplici) per garantire un trattamento sereno e confortante per l'utenza.

Tutela e verifica

I reclami e le segnalazioni per i disservizi riscontrati rispetto a quanto previsto nella presente Carta o agli accordi presi in fase di prenotazione e accettazione possono essere fatti al servizio accettazione che registra quanto segnalato dal cliente in un apposito modulo.

DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni richieste in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto e alle cure prestatigli. Inoltre, deve essere informato sulle prestazioni offerte dal *Centro Diagnostico ANMI S.r.l.*

Nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato.

L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha diritto, attraverso i servizi istituiti presso l'Unità di accettazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di:

collaborare con i medici ed il personale del *Centro Diagnostico ANMI S.r.l.*, per rendere più efficaci/qualitative le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni del *Centro Diagnostico ANMI S.r.l.* a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Centro, al fine di assicurare l'effettiva tutela del cliente/paziente verso qualsiasi disservizio che limiti la fruibilità delle prestazioni, garantisce la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami.

Come reclamare?

L'utente può presentare reclamo personalmente recandosi al Centro Diagnostico, telefonicamente (**Tel. 0983/513856 sede di Rossano (CS) – Tel. 0983/038132 Corigliano C. (CS)**), chiamando l'apposita sede operativa, o inviando una lettera all'indirizzo della sede oggetto di reclamo, può utilizzare il modello "Rilevazione di anomalia da parte di cliente/fornitore", disponibile in acc.ne. /consegna o utilizzare il modello di seguito allegato (**ALLEGATO "A"**).

Chi gestisce e risponde al reclamo?

Verrà compilata un'apposita scheda per ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimenti. Quanto segnalato sarà oggetto di verifica. La risposta per la segnalazione o reclami verbali è immediata o a breve termine, mentre per quelli scritti sono previsti 15 giorni al massimo per comunicare all'utente l'iter della pratica, 1 mese per la risposta sull'esito della pratica stessa.

Referente

Dr.ssa Ortensia Bianco

<i>Anmi Centro Diagnostico S.r.l.</i> <i>V.le S. Angelo – loc. Crosetto – 87067 Rossano (CS)</i> <i>Tel. 0983/513856</i> <i>Via Cardame snc (pal. Pignataro) – 87064 - Corigliano C. (CS)</i> <i>Tel. 0983/038132</i>	Rev. 06 del 05.01.2022 Pag. 10 a 11
---	---

INFORMAZIONI GENERALI

Nessun trattamento può essere eseguito, senza il consenso volontario, informato dal paziente. Esso deve essere richiesto in modo esplicito, è richiesta la firma di assenso su appositi moduli predisposti, disponibili presso l'area acc.ne/consegna, una volta compilati e firmati, tali modelli saranno conservati a cura del Centro Diagnostico ANMI S.r.l.

TUTELA DELLA PRIVACY (G.D.P.R 2016/679)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente e, in caso di suo consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

CENTRO SENZA FUMO

E' fatto divieto assoluto (ai sensi della legge n. 584/75) di fumare nelle stanze, nei corridoi e nei reparti.

Questo per disposizioni di legge è soprattutto per la salvaguardia della salute propria e degli altri pazienti.

NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Il personale del Centro è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Segnalazione e suggerimenti

Nome e Cognome (facoltativo)		
Recapito Telefonico		Cell.
Indirizzo e-mail		

Oggetto della Segnalazione	

Descrizione della Segnalazione	

Area della Segnalazione	
Azione Intrapresa	

Redatto da (se diverso da chi segnala)	
--	--

Firma	
-------	--

La Direzione (per presa visione)	
----------------------------------	--

RGQ	
-----	--

Regolamento UE 2016/679 Disciplina sul trattamento dei dati personali.

Egregio Signore/a La informiamo che, ai sensi della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, nella sua qualità di "interessato" e nella nostra di "titolari del trattamento dei dati personali", i dati personali e particolari forniti saranno oggetto di trattamento per le finalità inerenti al presente reclamo, secondo quanto previsto dalla vigente normativa e, comunque, nel pieno rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza al fine di tutelare la sua riservatezza ed i suoi diritti.

Il trattamento dei dati personali è eseguito nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale ed al diritto alla protezione dei dati personali.

Il/La sottoscritto/a, preso atto di quanto descritto nell'informativa, spontaneamente e liberamente autorizzo la struttura a trattare i dati personali e particolari esclusivamente per le finalità indicate nella presente informativa.