

# CARTA DEI SERVIZI

## Poliambulatorio

Direttore sanitario: Prof. Davide Fiore

  
CENTRO MEDICO  
RADIOLOGICO SAN BARTOLOMEO Srl  
Via dell'Artigianato, 1 - 35035 MESTRINO (PD)  
Partita IVA 05028200284

Gentili pazienti, nell'accogliervi nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro Poliambulatorio con centro diagnostico. Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte del **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo** nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito dalla struttura e l'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'utente stesso.

Tali impegni mirano a garantire la tutela del diritto alla salute, in relazione a:

- Facilità di accesso ai servizi;
- Coinvolgimento del cittadino-utente;
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le richieste e osservazioni dell'utente sono per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il servizio offerto, siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte della collettività

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti almeno ogni 3 anni o al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei nostri servizi.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione. Il nostro centro si impegna ad operare affinché questi standard tendano continuamente ad innalzarsi.

Il documento è disponibile, in sala d'attesa del **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo**.

## INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO: **Via dell'Artigianato n.1 35035 Mestrino (PD)**



**Ampia disponibilità di spazi a parcheggio gratuito.**

## PRESENTAZIONE

Il **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo** nasce nel 2017 nel Comune di Mestrino (Pd) in via dell'Artigianato n. 1 erogando esclusivamente prestazione di diagnostica nella branca di Radiologia, accreditato DGR (N. 1868) dal 10/12/2018.

A seguito dello sviluppo e della grande richiesta di attività sanitaria, il Centro si trasforma ora in struttura Poliambulatoriale per l'erogazione di prestazioni sanitarie in altre branche specialistiche.

Il Centro aggiorna quindi la sua organizzazione strutturale, aggiungendo degli ambulatori al piano primo dello stesso immobile, accessibili anche agli utenti portatori di handicap per la presenza di ascensore.

Il **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo** si sviluppa su due piani con la seguente organizzazione:

- Piano terra:
- Accettazione e segreteria,
  - sala d'attesa per la diagnostica;
  - locale TAC, Radiologia e Risonanza Magnetica
  - ambulatorio ecografie e refertazione
  - Servizi igienici per utenti e operatori
  - Spogliatoio addetti
- Piano Primo:
- 2^ Sala d'attesa;
  - Locale mammografia
  - Ambulatorio visite
  - Area di fisioterapia con box e palestra per trattamento individuale
  - Servizi igienici per utenti e operatori
  - Spogliatoio addetti
  - Magazzino

## MISSION

Il "Centro Medico Radiologico San Bartolomeo" è una struttura che eroga i propri servizi offrendo alla clientela un ventaglio completo di servizi sanitari di diagnosi e cura in maniera puntuale e di elevata Qualità, grazie all'impiego di Professionisti specializzati e strumentazioni all'avanguardia per ogni singola branca specialistica.

**Punti cardine della nostra organizzazione sono:**

- ✓ Centralità della persona come cultura del rispetto e dell'ascolto dei bisogni di salute
- ✓ Aiutare i nostri pazienti ad apprezzare l'importanza della cura della propria salute generale spostando l'attenzione sulla prevenzione delle malattie;
- ✓ Presa in carico del cliente per offrire soluzioni il più complete possibile
- ✓ Alta professionalità medica con costante partecipazione a corsi di aggiornamento professionale.
- ✓ soddisfazione dei pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.
- ✓ Innovazione con investimenti nello sviluppo tecnologico, per favorire percorsi clinici di alta qualità con garanzie di affidabilità e sicurezza

## PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

L'approvazione della **Legge Regionale 22 del 16/08/2002**, prevede che in tutte le Strutture Sanitarie, Socio-Sanitarie e Sociali per poter operare sul territorio Regionale debbano essere in possesso di un'Autorizzazione Sanitaria all'Esercizio, rispettando i requisiti di organizzazione, qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della Salute.

Lo Strumento di comunicazione tra la Struttura Sanitaria erogatrice di servizio pubblico ed il cittadino è la Carta dei Servizi, realizzata per permetterVi di conoscere i servizi offerti dalla nostra struttura sanitaria e le modalità con cui questi vengono erogati, al fine di valutare la qualità del servizio.

### Il Centro Medico Radiologico San Bartolomeo eroga i propri servizi secondo i seguenti principi:

|  |   |
|--|---|
| <b>APPROPRIATEZZA DELLE CURE</b>                     | Le prestazioni sono erogate <b>secondo i bisogni</b> di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia' il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita   |
| <b>EQUITÀ E IMPARZIALITA'</b>                        | Ogni utente del Poliambulatorio ha il diritto di ricevere le <b>cure mediche più appropriate</b> , senza discriminazione di età, sesso, razza, religione e opinioni politiche. Il Poliambulatorio in tal senso adotta tutte le misure atte a consentire ai portatori di handicap la fruizione delle prestazioni in modo egualitario. I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità  |
| <b>TRASPARENZA</b>                                   | Il Poliambulatorio si impegna a orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza in particolare nella <b>gestione delle liste d'attesa</b>  |
| <b>CONTINUITÀ</b>                                    | Il Poliambulatorio assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si impegna ad adottare misure volte ad apportare agli utenti il <b>minor disagio possibile</b> .  |
| <b>RISERVATEZZA</b>                                  | Servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e in osservanza della Privacy |
| <b>DIRITTO DI SCELTA</b>                             | L'assistito <b>ha diritto di scegliere liberamente</b> , al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dal Poliambulatorio, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti.  |
| <b>EFFICACIA ED EFFICIENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI</b> | Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico scientifiche più aggiornate, esiti validi per la sua salute. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.   |
| <b>PARTECIPAZIONE</b>                                | Il Poliambulatorio deve garantire all'utente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso: un'informazione corretta, chiara e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate garantendone l'anonimato ove necessario e di inoltrare reclami o suggerimenti dai quali acquisire elementi di <b>valutazione circa la qualità</b> del servizio al fine di migliorare le prestazioni.   |

## LA CENTRALITA' DEL PAZIENTE

Il **Centro Medico Sam Bartolomeo** per raggiungere l'eccellenza nel campo della prevenzione, della diagnosi, della cura attraverso l'innovazione organizzativa e gestionale che focalizza la sua attenzione sulla centralità della persona assistita il continuo miglioramento della qualità assistenziale, l'approccio multidisciplinare agli aspetti clinici, la valorizzazione delle risorse umane.

### *I DIRITTI DEL PAZIENTE:*

Il paziente che si avvale dell'assistenza erogata dal Centro, ha diritto:

- ❖ ad essere trattato con cortesia e umanità e a essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.
- ❖ a ottenere dal personale preposto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.
- ❖ ad essere messo a conoscenza in modo completo e comprensibile, in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia e alla relativa prognosi.
- ❖ a ricevere le notizie che gli permettono di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ❖ ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone a lui prossime.
- ❖ di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, e ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- ❖ di chiedere che sia reso possibile al medico di famiglia, se disponibile, di consultarsi con i medici curanti del Poliambulatorio e che gli sia rilasciata per il medico di famiglia una relazione clinica sulle indicazioni diagnostiche riscontrate, sulle terapie
- ❖ di esporre osservazioni e suggerimenti, di avanzare reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- ❖ a una corretta informazione sull'organizzazione del Centro, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### *I DOVERI DEL PAZIENTE:*

- ❖ Il paziente quando accede al Centro Medico, è invitato a tenere un *comportamento responsabile* in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione.
- ❖ L'affidarsi alla Struttura esprime da parte dell'assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- ❖ È dovere di ogni assistito informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- ❖ L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro Medico, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- ❖ Nel Centro è severamente vietato fumare; attenersi scrupolosamente a questa disposizione è un atto di rispetto nei confronti degli altri e la testimonianza dell'adozione di un sano stile di vita personale che, all'interno di una struttura sanitaria, assume un significato ancor maggiore di stimolo a prendersi cura di sé e della propria salute dando il buon esempio.
- ❖ Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme per il benessere e il quieto vivere di tutti.

## POLITICA PER LA QUALITA'

Il **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo** per Fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti fa parte dell'essenza stessa dell'assistenza sanitaria. Pertanto **la qualità, l'efficienza e l'efficacia** delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale per i medici e gli operatori all'interno del Poliambulatorio.

Il monitoraggio degli indicatori di qualità individuati per garantire il miglioramento dei propri servizi e delle proprie prestazioni sanitarie rappresenta un impegno da parte della struttura.

Gli ambiti di miglioramento sono stati individuati nel campo dell'informazione comunicazione, accoglienza, e umanizzazione in relazione a ciascun indicatore è stato determinato, ove pertinente, lo standard di riferimento al fine di consentire ai cittadini di verificare direttamente il soddisfacimento degli impegni assunti dal Poliambulatorio.

### ACCOGLIENZA e UMANIZZAZIONE

| STANDARD DI QUALITA'  | STRUMENTI DI VERIFICA  |
|---|--|
| <i>Accoglienza e comfort nel Poliambulatorio</i>                            | Rilevazione, a cadenza semestrale, del gradimento degli utenti |
| <i>Accoglienza e cortesia nell'erogazione di prestazioni specialistiche</i> | Rilevazione, a cadenza semestrale del gradimento degli utenti  |
| <i>Rispetto dei tempi di attesa</i>   | Rilevazione sistematica sui tempi di attesa                    |

### COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI

| STANDARD DI QUALITA'                           | STRUMENTI DI VERIFICA   |
|--|---|
| <i>Aggiornamento segnaletica</i>               | Predisposizione di segnaletica di facile comprensione per facilitare l'informazione e l'orientamento degli utenti   |
| <i>Predisposizione della Carta dei Servizi</i> | Aggiornamento ogni 3 anni o ogni qualvolta vi siano delle modifiche organizzative, di prestazioni o di organigramma |

### COMUNICAZIONE

| STANDARD DI QUALITA'                                 | STRUMENTI DI VERIFICA                    |
|--|--|
| <i>Aggiornamento costante dei contatti</i>           | Indici di accesso visitatori             |
| <i>Facoltà di inoltrare di suggerimenti/ reclami</i> | Verifica semestrale dei reclami ricevuti |

## IMPEGNI e PROGRAMMI

Ci impegniamo, tra l'altro, a:

- investire nelle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze professionali;
- fornire un costante miglioramento alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi esistenti;
- dare adeguata pubblicità alle attività del Centro attraverso l'aggiornamento della Carta dei Servizi;
- garantire l'accesso alle Informazioni attraverso la consegna di opuscoli Informativi;
- garantire la riservatezza e il rispetto della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie assicurando l'anonimato quando richiesto e il trattamento dei dati personali secondo la normativa sulla Privacy (Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 679/2016);

- promuovere l'umanizzazione del rapporto tra la struttura sanitaria, i suoi operatori e le persone che vi accedono, ponendo particolare attenzione alle relazioni interne ed esterne e alla formazione degli operatori;
- garantire la qualità delle prestazioni fornite, attraverso il sostegno e l'incremento alla formazione continua degli operatori e allo scambio con altre strutture attraverso il costante e continuo rinnovamento tecnologico;
- garantire l'equità nell'accesso alle cure, vigilando sulla corretta applicazione di leggi e regolamenti e gestendo con trasparenza le liste di attesa. In particolare viene garantito il rispetto dei criteri di priorità di accesso;
- garantire la sicurezza all'interno della struttura investendo in lavori di manutenzione e adeguamento di impianti e locali, ponendo particolare attenzione all'assicurazione di mezzi di prevenzione e di intervento in caso di emergenze e alla formazione specifica degli operatori.

## MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Il paziente potrà accedere al **Centro Medico Radiologico San Bartolomeo** solo su prenotazione che può avvenire con le seguenti modalità:

|            |  |
|------------|--|
| Diretta    | presentandosi in segreteria                          |
| Telefonica | 049 748 1015   |
| e-mail     | <a href="mailto:info@b-med@info">info@b-med@info</a> |

la segreteria fornirà tutte le informazioni riguardanti le prestazioni, i servizi disponibili e le relative tariffe.

## ORARI DI APERTURA

Il Centro Medico Radiologico San Bartolomeo offre i suoi servizi nei seguenti orari

Dal lunedì al venerdì            dalle 08.30            alle 18.00

## ACCETTAZIONE

**IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE:** L'utente deve presentare la richiesta del medico di medicina generale o del medico specialista su impegnativa elettronica o da ricettario del SSN.

**IN REGIME PRIVATISTICO:** La prestazione avviene presentando la prescrizione del medico di medicina generale o del medico specialista.

Il paziente che si presenta all'appuntamento prefissato dovrà essere munito di:

- ✓ Documento d'identità;
- ✓ Tessera Sanitaria;
- ✓ Prescrizione Medica
- ✓ Esami precedenti

il personale di segreteria fornirà quindi il modulo di consenso al trattamento dei dati personali che saranno trattati secondo Regolamento Europeo sulla Privacy GDPR 679/2016.

L'utente ne darà autorizzazione sottoscrivendo l'apposito modulo fornito dalla struttura, che sarà allegato e conservato alla documentazione clinica.

Il minore o paziente fragile dovrà essere accompagnato esclusivamente da padre, madre o tutore.

## PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il costo delle prestazioni viene fornito al paziente al momento della prenotazione e il pagamento viene effettuato durante l'accettazione prima dell'esecuzione dell'esame. Il personale è a disposizione per ogni chiarimento.

il pagamento delle visite può essere effettuato con le seguenti modalità:

1. Contanti
2. Tramite Bancomat,
3. Carta di Credito.

## ESECUZIONE ESAMI

I tempi di attesa per l'esecuzione dell'esame variano in base alla priorità indicata in impegnativa (SSN) o di 2-3 giorni privatamente.

I referti vengono consegnati direttamente all'interessato dietro presentazione del foglio di ritiro e del documento d'identità, o ad una persona delegata che dovrà presentare in calce al foglio di ritiro l'autorizzazione alla delega e i documenti d'identità propria e del delegante.

La data di ritiro dei referti è indicata sul foglio di ritiro consegnato al momento dell'accettazione. Il centro garantisce la consegna dei referti dopo 3 giorni lavorativi per RX, TC e RMN e subito per ECOGRAFIE e MAMMOGRAFIE e le altre visite mediche.

## INFORMAZIONE SUI SERVIZI EROGATI

| TIPOLOGIA DI ATTIVITA'  |  |  |
|---|--|--|
| <b>B.5.0 – POLIAMBULATORIO</b><br><b>B.5.26 – AMBULATORIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b> |  |  |
| BRANCHE SPECIALISTICHE E SPECIALIZZAZIONI MEDICHE   |  |  |
| MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE  | Visita specialistica Fisiatrica<br>Visita specialistica di controllo   | Dott. BARBETTA GIOVANNI  |
| RADIOLOGIA DIAGNOSTICA  | Radiologia<br>TAC<br>Risonanza Magnetica<br>Ecografia<br>Mammografia   | Dott. FIORE DAVIDE<br>Dott. ROVARETTI LEANDRO NICOLAS<br>Dott. ZERBO FABIO<br>Dott. PEDRAZZOLI ALESSANDRO<br>Dott. BOScarelli GIUSEPPE |
| ATTIVITA' SANITARIE NON MEDICHE   |  |  |
| FISIOTERAPIA  | Trattamenti di manipolazione miofasciale<br>Rieducazione funzionale<br>Trattamenti di terapia manuale<br>Tecar terapia<br>Linfodrenaggio<br>Rinforzo muscolare<br>Recupero della mobilità e rinforzo pre e post intervento | Dott. TODESCO ALBERTO  |

## ORGANIGRAMMA e FUNZIONIGRAMMA

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Dott. FIORE DAVIDE</b></p> <p><b>Direzione Sanitaria</b></p> <p>27/08/1991 Iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi di Padova al n. 7139</p> <p>21/07/1972 Laurea in Medicina e Chirurgia a Padova</p> <p>1973/1 Abilitazione in Medicina e Chirurgia a Padova</p> <p>25/07/1975 Specializzazione in Radiodiagnostica a Padova</p> | <p><b>RESPONSABILITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Processi Clinico-Assistenziali/organizzativi gestiti e redazione/applicazione Istruzioni Operative</li> <li>- Percorso organizzativo per le prestazioni erogate e valutazione della qualità dei dati sanitari</li> <li>- Gestione della documentazione Sanitaria (Approvazione, Modalità di redazione, Conservazione, Valutazione, Adeguatezza e qualità dei dati sanitari)</li> <li>- Aggiornamento periodico della documentazione Sanitaria e archiviazione</li> <li>- Gestione del paziente</li> <li>- Gestione Emergenze Cliniche</li> <li>- Gestione Farmaci e Presidi</li> <li>- Rischio Clinico</li> <li>- Raccolta e Risoluzione dei reclami e del Sistema di Incident Reporting</li> <li>- Dell'attività dei flussi di segnalazione per dispositivi medici e farmaci</li> <li>- Corretto smaltimento dei rifiuti speciali</li> <li>- Gestione Apparecchiature elettromedicali e formazione per l'uso corretto</li> <li>- Formazione del personale e stesura del piano annuale di formazione per personale medico e sanitario</li> </ul> |
| <p><b>Sig. COSTANZO PAOLO</b></p> <p><b>Legale Rappresentante</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabile GDPR 679/2016 Regolamento Europeo sulla Privacy</li> <li>- Percorso organizzativo per le prestazioni erogate e valutazione della qualità dei dati non sanitari</li> <li>- Responsabile al controllo della corretta applicazione della procedura per la sanificazione/igiene ambientale</li> <li>- Gestione Apparecchiature elettromedicali e formazione per l'uso corretto</li> <li>- Formazione del personale e stesura del piano annuale di formazione</li> <li>- Piani di miglioramento delle attività e della relativa verifica</li> <li>- Rischio Ambientale ed Occupazionale</li> <li>- Verifica della manutenzione generale dell'edificio (impianto elettrico, idraulico)</li> <li>- Controllo sulla verifica semestrale degli estintori</li> <li>- All'avvenuto controllo biennale delle apparecchiature elettromedicali e della manutenzione ordinaria e straordinaria</li> </ul>   |
| <p><b>Sig.ra TOGNAZZO GIORGIA</b></p> <p><b>Socia e Addetta alla Segreteria</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinatore segreteria ed accettazione</li> <li>- Addetta antincendio</li> <li>- Addetta Primo Soccorso</li> <li>- Addetta BLSD</li> </ul>   |

### COLLABORATORI MEDICI in regime di libera professione

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Dott.</b><br/><b>ROVARETTI LEANDRO NICOLAS</b></p> <p><i>Medico Chirurgo Radiologo</i></p> | <p>29/01/2008 Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Padova al n. 10150<br/>03/07/2003 Laurea Estera ricon. Il 09/11/2007<br/>2003/1 Abilitazione in Medicina e Chirurgia Estera<br/>27/05/2015 Specializzazione in Radiologia</p>                                      |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>ZERBO FABIO</b></p> <p><i>Medico Chirurgo Radiologo</i></p>               | <p>23/06/1999 Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Vicenza al n. 4800<br/>13/10/1998 Laurea in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>1999/1 Abilitazione in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>31/10/2007 Specializzazione in Radiodiagnostica a Padova</p>                |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>PEDRAZZOLI ALESSANDRO</b></p> <p><i>Medico Chirurgo Radiologo</i></p>     | <p>26/03/2024 Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Padova al n. 13597<br/>27/07/1998 Laurea in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>1999/1 Abilitazione in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>19/12/2002 Specializzazione in Radiodiagnostica a Padova</p>                |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>BOSCARELLI GIUSEPPE</b></p> <p><i>Medico Chirurgo Radiologo</i></p>       | <p>06/07/2022 Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Vicenza al n. 7112<br/>24/10/2006 Laurea in Medicina e Chirurgia a Catania<br/>2006/2 Abilitazione in Medicina e Chirurgia a Catania<br/>28/07/2011 Specializzazione in Radiodiagnostica a Messina</p>             |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>BARBETTA GIOVANNI</b></p> <p><i>Medico Chirurgo Fisiatra</i></p>          | <p>05/09/2000 Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Padova al n. 8746<br/>19/07/1999 Laurea in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>2000/1 Abilitazione in Medicina e Chirurgia a Padova<br/>19/12/2003 Specializzazione in Medicina Fisica e Riabilitazione a Padova</p> |

### COLLABORATORI NON MEDICI

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Dott.</b><br/><b>ZINGALE SIMONE</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnico Radiologo</li> <li>- Addetto BLSD</li> </ul> |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>BRAGAGNOLO ANTONIO</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnico Radiologo</li> </ul>                         |
| <p><b>Dott.</b><br/><b>MINESSO GIACOMO</b></p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnico Radiologo</li> </ul>                         |

### COLLABORATORI ESTERNI

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| <b>Dott.ssa SORGATO FABIOLA</b> | RSPP |
| <b>Dott. TESTOLIN EMANUELE</b>  | DPO  |

### DIPENDENTI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Dott. MATTEO GASPARI</b>         | - Tecnico Radiologo<br>- Addetto Primo Soccorso<br>- Addetto antincendio                              |
| <b>Sig.ra LAGANA' GIADA</b>         | - Addetta all'accettazione<br>- Addetta alla segreteria<br>- Addetta antincendio<br>- Addetta BLSD    |
| <b>Sig.ra BARBU DENISE CRISTINA</b> | - Addetta all'accettazione<br>- Addetta alla segreteria<br>- Addetta Primo Soccorso<br>- Addetta BLSD |

### COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE

*Il Centro Medico Radiologico San Bartolomeo* è a disposizione, telefonicamente o tramite posta elettronica, dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai nostri servizi.

- Per i pazienti che richiederanno, in forma scritta, la propria documentazione sanitaria, la stessa sarà **consegnata nel tempo massimo di 7 giorni lavorativi dalla richiesta.**, richiedendo in segreteria l'apposito modulo

### INFORMAZIONE SANITARIA

Il personale medico durante la visita garantisce al Paziente un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame o della prestazione.

Il Paziente ha il dovere d'informare il medico su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

- ✓ Per le visite poliambulatoriali, l'esito della visita viene rilasciato su documento cartaceo al termine del colloquio con il professionista.
- ✓ Per le prestazioni odontoiatriche e fisioterapiche, viene programmato il piano terapeutico conservato nella cartella clinica del paziente

## MECCANISMI DI TUTELA e VERIFICA

**RECLAMI:** Viene assicurata al cittadino-utente la possibilità di avanzare reclamo per qualsiasi tipo di contestazione.

Il reclamo potrà essere fatto in forma:

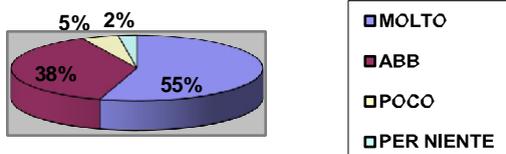
- **Orale:** direttamente chiedendo al personale dell'accettazione un incontro con il Legale Rappresentante/Direttore Sanitario. L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte del responsabile;
- **Scritta:** richiedendo alla segreteria l'apposito modulo, il Responsabile eseguirà la relativa analisi e conseguente attivazione di una specifica istruttoria la cui risposta sarà inviata al diretto interessato. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del segnalante.

**SODDISFAZIONE:** È istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del cittadino-utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica.

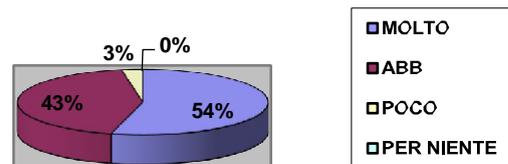
Questi documenti a fine anno saranno valutati dal Legale Rappresentante/Direttore Sanitario Responsabile della qualità del servizio, che attuerà eventuali azioni di miglioramento.

Di seguito si riportano i risultati dell'ultima indagine di gradimento dell'utenza:

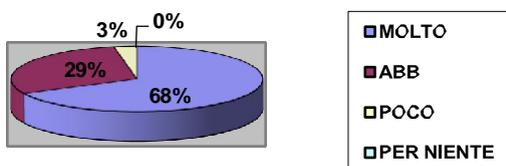
### SODDISFAZIONE GLOBALE



### RISPETTO PERSONA



### ATTESA PRENOTAZIONE



## PRIVACY, TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI E RECLAMI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del regolamento Europeo 679/2016 (GDPR), circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.