

CARTA DEI SERVIZI

MD-DIR 02 REV. 03 del 16 marzo 2018

il nostro traguardo è la tua salute!

SOMMARIO

Principi e obiettivi generali.....	5
Eguaglianza	5
Imparzialità	5
Continuità	5
Efficienza ed efficacia	5
Partecipazione.....	5
Mission	6
Politica.....	6
Servizi erogati	6
Elenco specialità mediche/non mediche.....	7
Come prenotare.....	9
Allo sportello o telefonicamente	9
Via mail	9
Consegna dei referti	10
Convenzioni	10
Prestazioni e TEMPI D'ATTESA	Errore. Il segnalibro non è definito.
Ufficio relazioni con il pubblico.....	11
Informazione sanitaria e consenso informato	12
Comunicazione ed informazione	12
Privacy.....	13
Certificazioni.....	13
Pubblicizzazione della carta dei servizi.....	13
Orari di apertura	13
Come raggiungerci	14
	3

La salute è un diritto fondamentale costituzionalmente protetto, sul quale Rovigo Medica fonda la propria attività, accogliendo le indicazioni formulate dai principali organismi sanitari.

La Carta dei Servizi di Rovigo Medica riconosce il ruolo attivo del cittadino nella partecipazione alle scelte di politica sanitaria e al controllo di qualità.

La Carta dei Servizi riconosce i seguenti principi ispiratori:

EGUAGLIANZA

L'accesso alla struttura e il trattamento dei pazienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

Il comportamento nei confronti dei pazienti è uniformato a criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni; il pagamento individuale e le prestazioni integrative non costituiscono motivo per alterare gli ordini di precedenza acquisiti e l'attività già programmata.

CONTINUITÀ

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la maggiore qualità possibile dei servizi, seguendo il criterio del miglioramento continuo della qualità.

PARTECIPAZIONE

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

MISSION

Rovigo Medica è una struttura sanitaria che eroga servizi rivolti alla persona.

Nelle varie specializzazioni si impegna a fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnica e professionale. L'obiettivo è assicurarsi la soddisfazione degli utenti nel rispetto dei valori e delle aspettative di ciascuno.

Rovigo Medica, struttura accreditata con il SSN limitatamente alla Risonanza Magnetica, utilizza tecnologie all'avanguardia secondo gli standard nazionali e internazionali.

POLITICA

Rovigo Medica nell'espletamento della propria mission ha definito ed attua una politica di gestione della qualità, prestando attenzione ai rapporti con gli utenti, gli operatori ed i professionisti. È assicurato un elevato livello di competenza tecnica, professionale e relazionale, attraverso la pianificazione, l'attuazione, l'implementazione e il controllo di tutti i processi.

SERVIZI EROGATI

Rovigo Medica è un'azienda privata accreditata in base ai requisiti specificati dalla Regione Veneto, iscritta nel Registro Regionale delle Strutture Accreditate (D.G.R. n° 283 del 10/03/2015), che assicura ai cittadini servizi e prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriale, in regime privato, anche tramite fondi assicurativi, o in convenzione con il servizio sanitario nazionale relativamente alla RMN.

Rovigo Medica è dotata di moderne attrezzature come RMN ad alto campo, TC spirale a 16 strati, un telecomandato digitale, una diagnostica digitale per radiologia tradizionale, un mammografo digitale, un OPT analogico e tre ecografi.

Il Poliambulatorio si avvale delle prestazioni di circa trenta Medici Specialisti.

ELENCO SPECIALITA' MEDICHE/NON MEDICHE

- Allergologia e immunologia clinica
- Anestesia
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Chirurgia plastica ed estetica
- Chirurgia vascolare-angiologia
- Dermatologia
- Diabetologia
- Dietologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Geriatria
- Medicina fisica
- Medicina interna
- Medicina del lavoro
- Medicina legale
- Nefrologia
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Osteopatia
- Ostetricia - Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria e puericultura
- Pneumologia
- Podologia
- Proctologia
- Psicologia clinica e dell'età evolutiva
- Radiologia
- Reumatologia
- Senologia
- Scienza dell'alimentazione
- Terapia Antalgica
- Urologia

La sala chirurgica viene utilizzata dai seguenti Professionisti:

Dott. Willy Pagani (Dermatologia)

Dott. Fabrizio Negri (Urologia)

Dott. Fabrizio Galeotti (Chirurgia Generale)

Dott.ssa Gabriella Candussi (Ginecologia)

Dott.ssa Rossella Sferrazza (Chirurgia plastica ed estetica)

COME PRENOTARE

Le prenotazioni possono essere effettuate dall'interessato o dal proprio medico curante direttamente allo sportello, per telefono o via mail, tutti i giorni, dalle 08.00 alle 20.30, dal lunedì al venerdì e il sabato, dalle 08.00 alle 14.00.

ALLO SPORTELLO O TELEFONICAMENTE

Si prenota essendo in possesso di impegnativa del medico curante o dello specialista, sia privata che del SSN, in cui sia espresso il quesito diagnostico.

VIA MAIL

Rovigo Medica, nel più breve tempo possibile, fornirà gli estremi dell'appuntamento relativo alla prestazione richiesta tramite info@rovigomedica.it

Rovigo Medica esegue in convenzione col SSN le prestazioni di RMN prenotabili attraverso il CUP.

La prenotazione in convenzione viene effettuata solo se in possesso della regolare impegnativa SSN e della tessera sanitaria, in corso di validità, dell'assistito.

La Legge Regionale (DGR. n. 30 del 30/12/2016 – art. 38) prevede che il medico curante indichi una tra le classi di priorità della prestazione, come di seguito elencate:

U - Urgente: entro le 24 ore

B - Breve: da eseguire entro 10 gg

D - Differita: da eseguire entro 30 gg

P - Programmata: da eseguire entro 60-90 gg

Nel giorno dell'appuntamento, il paziente dovrà presentarsi 15 minuti prima dell'orario dell'esecuzione della prestazione per la procedura di accettazione, con:

- Tessera sanitaria in corso di validità;
- Impegnativa SSN;
- Eventuale documentazione sanitaria precedente.

CONSEGNA DEI REFERTI

La documentazione medico-specialistica relativo alla Diagnostica per Immagini è composta da un CD, contenente le immagini dell'esame, e dal referto in forma cartacea.

La documentazione viene consegnata entro 3 giorni lavorativi. Nei casi in urgenza viene consegnato subito dopo aver eseguito l'esame.

I referti possono essere ritirati dall'interessato o da persona delegata (qualora l'interessato autorizzi la consegna, firmando la delega posta nel foglio di ritiro) tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere spediti a domicilio con oneri a carico del paziente. Il referto e le immagini degli esami ecografici vengono consegnate alla fine della seduta direttamente dallo Specialista. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per la valutazione dei risultati degli esami effettuati.

CONVENZIONI

Rovigo Medica è convenzionata con le principali associazioni, assicurazioni private o fondi di previdenza. Gli utenti che appartengono a tali organizzazioni usufruiscono delle tariffe concordate in sede di convenzione. Per avere un elenco aggiornato delle assicurazioni o per ulteriori informazioni, il nostro personale di segreteria è a completa disposizione.

TEMPI DI ATTESA DEGLI ESAMI

- Risonanza Magnetica Articolare: 1 - 3 gg
- Risonanza Magnetica Total Body: 1 - 3 gg
- Risonanza Magnetica Neurologica: 1 - 3 gg
- Radiologia: 1 - 3 gg
- Mammografia: 1 - 3 gg
- Ecografia: 1 - 3 gg
- Eco(color)Doppler: 1 - 3 gg
- Tac senza e con mdc: 1 - 3 gg
- Cardiologia e Angiologia: 1 - 7 gg
- Chirurgia plastica ed estetica: 1 - 7 gg
- Chirurgia vascolare: 1 - 7 gg
- Chirurgia Generale: 1 - 3 gg
- Dermatologia: 1 - 7 gg
- Diabetologia: 1 - 3 gg

- Dietologia: 1 - 3 gg
- Disturbi dell'equilibrio: 1 - 7 gg
- Endocrinologia: 1 - 3 gg
- Medicina legale: 1 -1 5 gg
- Nefrologia: 1 - 3 gg
- Neurologia: 1 - 7 gg
- Neurochirurgia: 1 -7 gg
- Nutrizionista: 1 - 7 gg
- Oculistica: 1 - 7 gg
- Ortopedia: 1 - 3 gg
- Osteopatia: 1 - 7gg
- Otorinolaringoiatria: 1 - 7 gg
- Ostetricia - Ginecologia: 1 - 7 gg
- Pediatria: 1 - 15 gg
- Pneumologia - Allergologia: 1 - 7 gg
- Proctologia: 1 - 7 gg
- Psicologia e psicoterapia: 1 - 7 gg
- Terapia Antalgica: 1 - 7 gg
- Urologia: 1 - 15 gg

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rovigo Medica dispone di uno sportello per le relazioni con il pubblico e di un questionario relativo alla soddisfazione dell'utente.

Conoscere il livello di soddisfazione dell'utente è fondamentale per instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia.

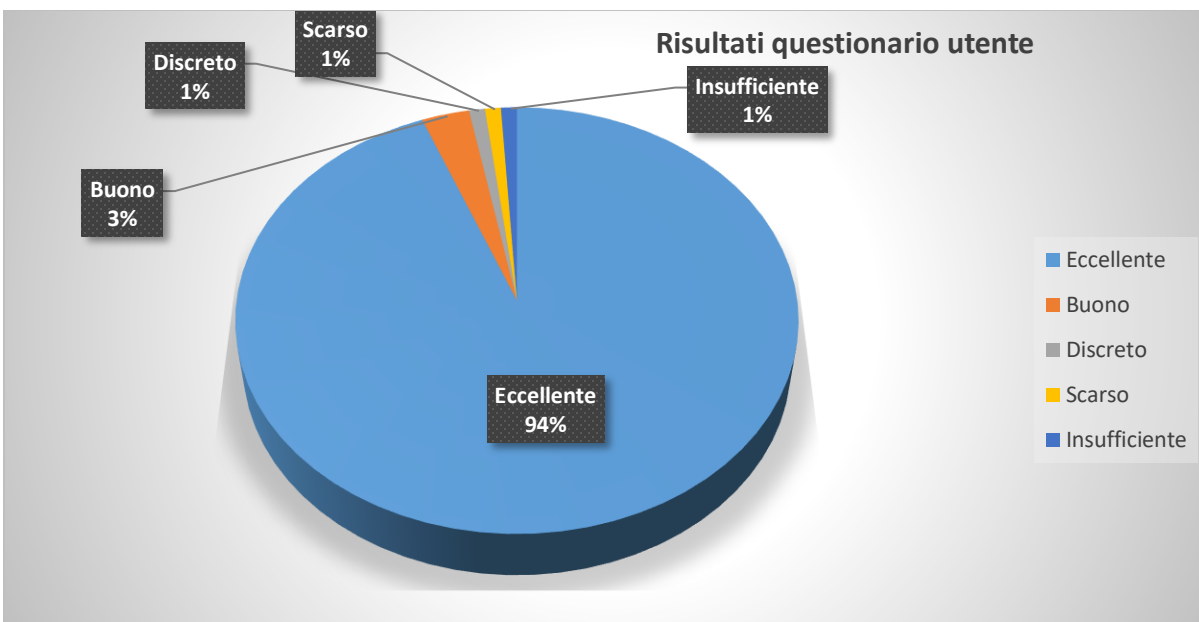
È garantita all'utente la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari garantiranno sempre un'informazione semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente deve informare il personale medico e para medico di eventuali controindicazioni all'esecuzione degli esami richiesti per pregressi episodi di reazioni avverse all'utilizzo dei MDC o di altri farmaci. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica, che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

Rovigo Medica garantisce con la propria organizzazione la massima informazione e professionalità nei confronti dell'utente, al fine di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnica e professionale.

La verifica del livello di qualità viene monitorata periodicamente attraverso il questionario utente. Di seguito, si riportano i risultati emersi dai questionari dell'anno 2017.



PRIVACY

Al momento dell'accettazione, l'utente viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili sanitari. I dati relativi agli utenti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, l'utente è chiamato dal nostro personale con un codice numerico assegnatogli in fase di accettazione.

CERTIFICAZIONI

Rovigo Medica è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008, con un impegno continuo ad una sistematica valutazione della qualità dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. Oltre a definire gli standard generali e specifici, la struttura conduce indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri utenti attraverso la distribuzione e l'analisi sistemica di questionari di gradimento.

Rovigo Medica, in conformità a quanto stabilito dalla L.R. 22/02 e ss.mm.ii, ha ottenuto l'attestazione di idoneità al Sistema di Qualità regionale.

PUBBLICIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

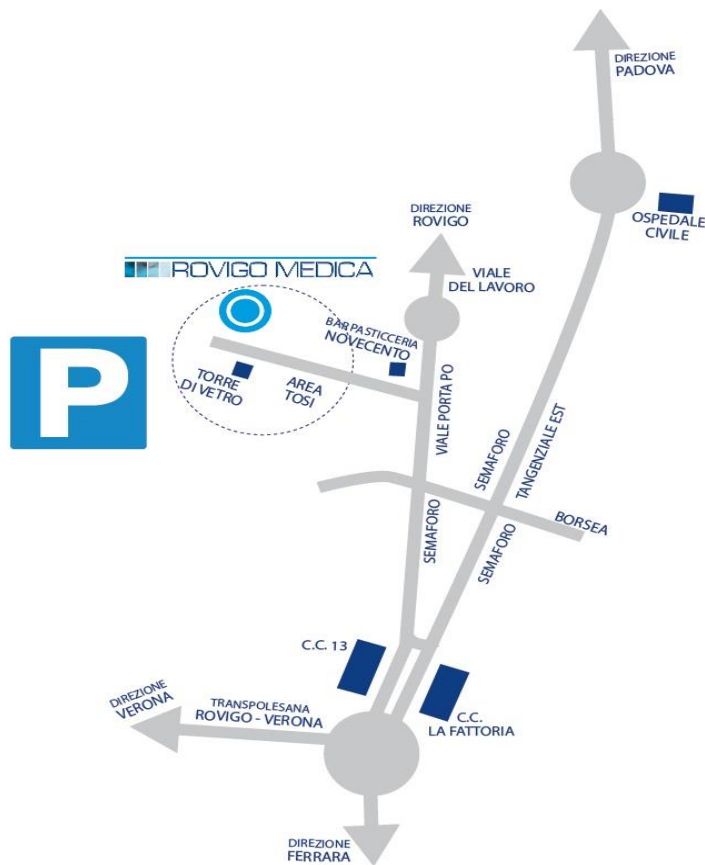
Rovigo Medica si impegna alla divulgazione della Carta dei Servizi a tutte le figure coinvolte, in tutti i punti di accesso della propria struttura e anche attraverso il proprio sito.

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.30;

il sabato, dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

COME RAGGIUNGERCI



Da PADOVA/Casello autostradale **“BOARA/ROVIGO NORD”**:

All’uscita del casello autostradale svoltare a destra in direzione Boara Pisani. Superato il ponte dell’Adige, mantenere la sinistra e imboccare la Tangenziale Est in direzione Ferrara.

Alla rotonda proseguire dritti su Tangenziale Est sempre in direzione Ferrara. Al primo semaforo, svoltare a destra, e poi, ancora a destra, al secondo semaforo.

Dopo 500 metri, sulla sinistra, imboccare l’ingresso all’AREA TOSI, superata la piccola rotonda interna ci troverete sulla vostra destra.

Da FERRARA/Casello autostradale **“VILLAMARZANA/ROVIGO SUD”** oppure da VERONA, tramite la Statale 434 “Transpolesana”:

All’uscita del casello autostradale, immettersi nella strada statale 434 “Transpolesana” e percorrerla fino al termine, dove, alla rotonda, si deve prendere l’uscita per Rovigo. Superata la zona commerciale denominata “La Fattoria”, al primo semaforo svoltare a sinistra e poi a destra al secondo semaforo.

Dopo 500 metri, sulla sinistra, imboccare l’ingresso all’AREA TOSI, superata la piccola rotonda interna, ci troverete sulla vostra destra.