


## CARTA DEI SERVIZI

MD-DIR 02 REV. 05 del 30 gennaio 2020

*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 SPECIALITA' MEDICHE/NON MEDICHE AMBULATORIALI .....	7
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI.....	8
AMBULATORIO CHIRURGICO .....	8
Come prenotare .....	9
Allo sportello o telefonicamente.....	9
Via mail.....	9
PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CONVENZIONATE SSN.....	9
ESAMI SENZA E CON MDC (RM, TC) .....	10
Consegna dei referti .....	11
Convenzioni .....	11
tempi di attesa .....	12
Ufficio relazioni con il pubblico .....	13
Informazione sanitaria .....	14
CONSENSO INFORMATO .....	14
Comunicazione ed informazione.....	14
 <b>ROVIGO MEDICA</b> Centro diagnostico polispecialistico	3

Privacy .....	16
Certificazioni.....	16
Pubblicizzazione della carta dei servizi.....	16
Orari di apertura.....	16
Come raggiungerci .....	17
Certificato di Qualità .....	18

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 (DGR n. 283 del 10/03/2015 e successivo rinnovo DGR n. 1877 del 22/11/2017), 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 1,5 Tesla, TC spirale a 16 strati, un telecomandato digitale, una diagnostica digitale per radiologia tradizionale, un mammografo digitale, un OPT analogico, tre ecografi ed un macchinario per densitometria ossea.

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

- Allergologia ed 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 e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria e puericultura
- Pneumologia
- Podologia
- Proctologia
- Psicologia clinica e dell'età evolutiva
- Reumatologia
- Scienza dell'alimentazione
- Terapia Antalgica
- Urologia

L'elenco dettagliato ed aggiornato delle prestazioni prenotabili e dei relativi Professionisti è consultabile attraverso il sito internet [www.rovigomedica.it](http://www.rovigomedica.it).

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- Ecografia
- Radiologia
- Risonanza Magnetica
- Tomografia computerizzata

## AMBULATORIO CHIRURGICO

L'ambulatorio chirurgico viene utilizzato dai seguenti Professionisti:

Dott. Willy Pagani (Dermatologia)

Dott.ssa Gabriella Candussi (Ginecologia)

Dott. Luca Passarella (Chirurgia proctologica)



## COME PRENOTARE

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

### ALLO SPORTELLO O TELEFONICAMENTE

Per la prenotazione degli esami diagnostici radiologici è necessario essere in possesso di impegnativa e/o richiesta 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 l'indirizzo mail della segreteria [info@rovigomedica.it](mailto:info@rovigomedica.it).

### PRENOTAZIONE PRESTAZIONI CONVENZIONATE SSN

Rovigo Medica esegue in convenzione col SSN alcune prestazioni di RMN, prenotabili da nostri operatori abilitati oppure attraverso il CUP Provinciale.

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

La Legge Regionale (DGR. n. 30 del 30/12/2016 – art. 38) prevede che il medico prescrittore 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 dalla prenotazione**

**D - Differita: da eseguire entro 30 gg dalla prenotazione**

**P - Programmata: da eseguire entro 90 gg dalla prenotazione**

Il 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.

Per tutti gli esami per i quali è prevista la somministrazione di mezzo di contrasto (Mdc) è richiesto inoltre il consenso informato compilato e sottoscritto dal medico curante e/o richiedente, reperibile attraverso i seguenti canali:

- presso gli sportelli di Rovigo Medica;
- dal nostro sito internet [www.rovigomedica.it](http://www.rovigomedica.it) seguendo il seguente percorso: Paziente – Modulistica – Informazioni e consensi degli esami – Consenso informato TC e RM con MDC;
- dal sito internet dell’Azienda Ulss 5 Polesana [www.aulss5.veneto.it](http://www.aulss5.veneto.it) seguendo il seguente percorso: Modulistica – Modulistica Cup preparazione esami – Rovigo Medica Consenso per RM con MDC.

## CONSEGNA DEI REFERTI

La documentazione medico-specialistica relativa alla Diagnostica per Immagini è composta da un CD, contenente le immagini dell'esame in formato DICOM, 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 e previa presentazione da parte del delegato di documento di riconoscimento) tutti i giorni nell'orario di apertura. Il referto e le immagini degli esami ecografici vengono consegnate alla fine della seduta direttamente dallo Specialista.

E' inoltre possibile scaricare **on-line** il referto in formato pdf e le immagini di esami radiologici (Rx, RMN, TC) collegandosi al nostro sito internet [www.rovigomedica.it](http://www.rovigomedica.it) ed accedendo con le credenziali rilasciate in fase di accettazione all'area riservata. Le immagini degli esami possono essere visualizzate grazie ad un viewer autoavviante "zerofootprint" in HTML5 compatibile con i più diffusi sistemi operativi che consente anche la masterizzazione su supporto ottico CD/DVD o la copia su supporto USB. Nel pieno rispetto della normativa vigente tutti i dati restano a disposizione del paziente per i 30 giorni successivi alla pubblicazione. Il sistema ne consente poi la ripubblicazione attraverso un processo "on demand" a disposizione del paziente senza intervento di alcun operatore ed in un tempo massimo di 24 ore dalla richiesta. Il paziente può infine inviare via e-mail un link, con validità temporale limitata, per permettere al medico di riferimento l'accesso in sicurezza, tramite codice di accesso, allo studio (immagini e referto).

Gli Specialisti di Rovigo Medica 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 di tariffe agevolate concordate in sede di convenzione. L'elenco aggiornato delle assicurazioni è consultabile dal sito internet [www.rovigomedica.it](http://www.rovigomedica.it). Il nostro personale di segreteria è a completa disposizione per ulteriori informazioni.

Dal momento della richiesta, l'appuntamento viene fissato con la seguente tempistica:

- Risonanza Magnetica Articolare: 1 - 4 gg
- Risonanza Magnetica Body: 1 - 4 gg
- Risonanza Magnetica Neurologica: 1 - 4 gg
- Radiologia: 1 - 3 gg
- Tac: 1 - 3 gg
- Mammografia: 1 - 7 gg
- Ecografia: 1 - 4 gg
- Eco(color)Doppler: 1 - 15 gg
- Tac senza e con mdc: 1 - 7 gg
- Rm senza e con mdc: 1 - 15 gg
- Allergologia: 1 - 7 gg
- Cardiologia: 1 - 7 gg
- Chirurgia plastica ed estetica: 1 - 7 gg
- Chirurgia vascolare: 1 - 15 gg
- Chirurgia Generale: 1 - 7 gg
- Dermatologia: 1 - 4 gg
- Diabetologia: 1 - 7 gg
- Dietologia: 1 - 7 gg
- Endocrinologia: 1 - 7 gg
- Medicina interna: 1 - 7 gg
- Medicina del lavoro: 1 - 7 gg
- Medicina legale: 1 - 15 gg
- Nefrologia: 1 - 7 gg
- Neurologia: 1 - 7 gg
- Neurochirurgia: 1 - 7 gg
- Nutrizionista: 1 - 7 gg
- Oculistica: 1 - 7 gg
- Ortopedia: 1 - 3 gg
- Osteopatia: 1 - 3 gg
- Otorinolaringoiatria: 1 - 7 gg
- Ostetricia - Ginecologia: 1 - 15 gg
- Pediatria: 1 - 15 gg
- Pneumologia: 1 - 7 gg
- Podologia: 1 - 30 gg
- Proctologia: 1 - 7 gg
- Psicologia e psicoterapia: 1 - 7 gg
- Terapia Antalgica: 1 - 7 gg
- Urologia: 1 - 15 gg

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

Rovigo Medica mette a disposizione degli utenti uno sportello per le relazioni con il pubblico abilitato alla gestione dei reclami.

Le segnalazioni (reclami, osservazioni, elogi) fatte dagli utenti, vengono accolte dal personale dell'accettazione e possono essere scritte (lettere, e-mail, fax, apposita modulistica) e/o verbali (rese di persona o telefonicamente).

Per facilitare la comunicazione con gli utenti è in uso il modulo "Rapporto di Reclamo" (MD-RSQ-06) disponibile presso gli sportelli dell'accettazione.

Il reclamo viene tempestivamente trasmesso all'URP, che provvederà a dare riscontro all'utente entro 20 giorni dal ricevimento della segnalazione. Qualora il procedimento non possa essere concluso entro il termine previsto, lo stesso viene motivatamente prorogato di ulteriori 10 giorni. Di tale proroga viene data comunicazione scritta all'utente, da parte dell'URP.

All'interno della struttura è a disposizione della clientela anche un questionario relativo alla soddisfazione dell'utente (MD-URP-04), scaricabile altresì dal sito internet [www.rovigomedica.it](http://www.rovigomedica.it).

Rovigo Medica monitora inoltre, attraverso apposito questionario (MD-URP-05), il grado di soddisfazione dei medici invianti in relazione agli esami radiologici svolti presso il nostro centro.

## INFORMAZIONE SANITARIA

Qualora ritenuto necessario è garantita all'utente e/o ai medici prescrittori la possibilità di conferire con i nostri medici radiologi per valutare la tipologia dell'esame più indicato per lo specifico quesito clinico. I medici e gli operatori sanitari garantiranno sempre un'informazione semplice, essenziale, completa e comprensibile.

## CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato rappresenta l'accettazione da parte del paziente a sottoporsi ad un trattamento sanitario, dopo essere stato debitamente informato sulle modalità di esecuzione, sui benefici, sugli eventuali effetti collaterali, sui rischi ragionevolmente prevedibili e sull'esistenza di valide alternative terapeutiche ed è revocabile in qualsiasi momento.

Il paziente deve informare il personale medico e tecnico-infermieristico di eventuali situazioni che possano rappresentare una controindicazione all'esecuzione degli esami richiesti (ad esempio 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 interna, 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 soddisfazione dell'utente viene monitorata periodicamente attraverso il questionario utente ed eventuali segnalazioni di reclami. Di seguito, si riportano i risultati emersi dai questionari analizzati nel periodo 2018/2019.

## ANALISI QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTE ANNO 2018

Scala di valutazione da 1 a 5



ANNO 2018: Analisi effettuata su n. 28 questionari compilati.

## ANALISI QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENTE ANNO 2019

Scala di valutazione da 1 a 5



ANNO 2019: Analisi effettuata su n. 20 questionari compilati.

## PRIVACY

Al momento dell'accettazione, l'utente viene informato, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo UE n. 2016/679, 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.

## CERTIFICAZIONI

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Rovigo Medica è certificato dall'Ente RINA Services S.p.A. come conforme alla norma ISO 9001:2015. Rovigo Medica si impegna ad eseguire 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.

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 ed anche attraverso il proprio sito internet.

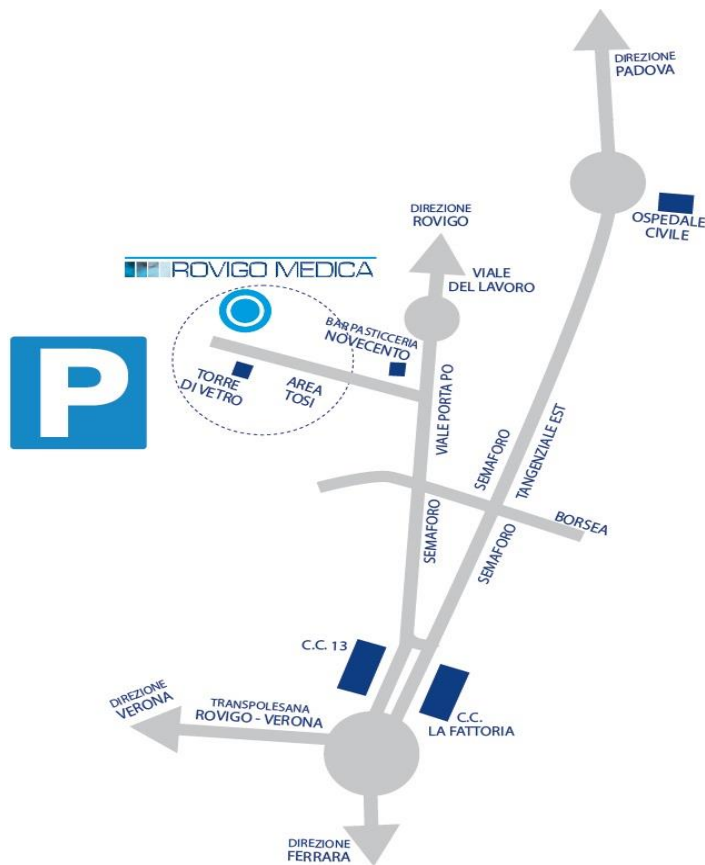
## ORARI DI APERTURA

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 rotatoria 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 rotatoria interna, ci troverete sulla vostra destra.



**CERTIFICATO N. 34033/16/S**  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

**ROVIGO MEDICA SPA**

VIA LUIGI EINAUDI 80/82 45100 Rovigo (RO) ITALIA  
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA LUIGI EINAUDI 80/82 45100 Rovigo (RO) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2015**

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DEI SERVIZI SANITARI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, DIAGNOSTICA STRUMENTALE E PRESTAZIONI  
MEDICO-CHIRURGICHE AMBULATORIALI.

IAF-38

PROVISION OF IMAGING, INSTRUMENTAL DIAGNOSTICS AND MEDICAL SURGERY OUTPATIENT HEALTH CARE  
SERVICES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale

The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA: Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	27.07.2016	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	03.10.2019
Data scadenza Expiry Date	26.07.2022	Data revisione Revision date	03.10.2019

Data di scadenza del precedente ciclo di certificazione 26/07/2019 e  
audit di rinnovo concluso in data 30/07/2019

Previous certification cycle expiry date 26/07/2019 and renewal audit  
ended on 30/07/2019



SGQ N° 002 A

Membro degli Accordi di Mutuo  
Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC  
Mutual Recognition Agreements

Gianni De Lillo

Verona&Venice Management System  
Certification, Head

RINA Services S.p.A.  
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
Certificazione dei sistemi di gestione aziendale  
CISQ is the Italian Federation of  
management system Certification Bodies

Form: CERS002-01/2016