



## **GUIDA AI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*

*San Paolo Radiologia*



# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Guida ai Servizi del centro San Paolo Radiologia che rappresenta lo strumento di informazione sulle attività del centro, nonché un'opportunità per verificare la qualità dei servizi erogati.

La presente Guida ai Servizi vuole essere uno strumento utile e gradevole per accompagnare tutti coloro che desiderano avere maggiori informazioni sulla Struttura, in un percorso virtuale attraverso il nostro centro.



Nell'accoglierLa nella nostra struttura, Le porgiamo il benvenuto e Le assicuriamo che tutti i nostri sforzi saranno in primo luogo volti alla soddisfazione dei Suoi bisogni di salute.

In questa Guida troverà tutte le informazioni relative alla struttura, alle sue attività e servizi.

L'Utente e tutti coloro che intendono servirsi delle nostre professionalità hanno in questo modo a disposizione uno strumento semplice ma efficace di informazione e controllo.

In ogni momento del percorso sanitario potrà infatti trovare in questa rapida guida, in modo accessibile e trasparente, tutte quelle notizie e informazioni che possono metterLa in condizione di agire rapidamente e consapevolmente.

Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso competenza, professionalità e umanità.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, ci consideri a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella presente Guida ai Servizi.

# Un po' di storia



- ❖ **1978** – San Paolo Radiologia Srl nasce a Lomazzo e fin dall’inizio si caratterizza per un’organizzazione del lavoro attenta alle necessità del Paziente ed improntata all’eccellenza del servizio.
- ❖ **2002** - Il centro San Paolo Radiologia viene trasferito nell’attuale sede di Via San Rocco, 78 a Bregnano.
- ❖ **2005** - Il centro San Paolo Radiologia è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all’interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione.
- ❖ **2013** - Il centro San Paolo Radiologia è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è il Dott. Nicholas James Burley.

Il centro San Paolo Radiologia, identificato come unità locale di Alliance Medical Diagnostic Srl, è certificato secondo lo standard **ISO 9001:2008** da parte dell’Ente AJA Europe Ltd (n. di certificato **AJAEU/08/11044A**).

Il centro San Paolo Radiologia offre un servizio di Diagnostica per Immagini, Medicina Fisica e Riabilitazione, Laboratorio/punto prelievi, Visite Specialistiche ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell’efficienza dei servizi, con l’adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.

# Struttura operativa



## Dove siamo

Il centro San Paolo Radiologia ha sede a Bregnano, in **Via San Rocco n. 78** ed opera in una struttura di 1.000 mq dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni



## Contatti

Via San Rocco, 78  
22070 Bregnano (Como)

Tel: 031.77.40.76  
Fax: 031.77.60.548  
Email: [spr@alliancemedical.it](mailto:spr@alliancemedical.it)

## Orario di apertura



**LUN- VEN**  
**7:30 - 19:00**  
**(orario continuato)**  
**SABATO**  
**7:30 - 13:00**

## Come raggiungerci



**in auto:** l'accessibilità in auto è garantita dalla possibilità di parcheggio nelle immediate vicinanze;



**in autobus:** da Lomazzo (stazione) percorso in BUS fino al Centro di Bregnano, a circa 800 metri dal nostro Centro.



**in treno:** con le Ferrovie NORD, fermata Lomazzo, poi proseguire il percorso in BUS fino al Centro di Bregnano, a circa 800 metri dal nostro Centro.

Assenza di barriere architettoniche con ingresso facilitato per persone disabili. Ingresso dedicato per ambulanza con predisposizione di sala d'attesa con barelle.

# I nostri servizi

## Attività ambulatoriali

**Direttore Sanitario:** Dott. Francesco Martinelli

### Visite specialistiche

- Cardiologia
- Urologia
- Dermatologia
- Ortopedia (*includere onde d'urto*)
- Neurologia
- Oculistica
- Otorinolaringoiatria
- Ginecologia
- Angiologia
- Chirurgia vascolare
- Chirurgia generale
- Fisiatria
- Check-Up



### Medicina Fisica e Riabilitazione

- Massoterapia
- Rieducazione motoria
- Fisiokinesiterapia
- Terapia strumentale
- Tecarterapia
- Trattamenti osteopatici
- Applicazione taping

### Punto prelievi



# I nostri servizi

## Diagnostica per immagini

**Direttore Sanitario:** Dott. Francesco Martinelli

### Diagnostica per immagini

- TAC multistrato con e senza contrasto
- RMN 1,5 Tesla con e senza contrasto
- Ortopantomografia
- Ecografia multidisciplinare
- Radiologia tradizionale
- Mammografia
- MOC



Dal 01/08/2011 Regione Lombardia delibera l'inserimento di percentuali aggiuntive al ticket in base alle crescenti classi di valore della ricetta, fino a un massimo di € 30,00 per ricetta.

# Principi fondamentali

Le attività del centro San Paolo Radiologia sono improntate alla massima correttezza e considerazione del paziente ed in particolare seguono i principi di:

## **Uguaglianza**

La Struttura garantisce a tutti gli utenti l'accesso ai servizi sanitari offerti senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche e psichiche od altro.

## **Imparzialità**

La Struttura ispira la propria azione a criteri d'imparzialità, cioè di giustizia e di obiettività. Ad ogni utente è assicurato un servizio che rispecchi la sua dignità.

## **Continuità**

Il San Paolo Radiologia si impegna a garantire a tutti i suoi pazienti i servizi con continuità, regolarità e senza interruzioni, adottando le misure necessarie per evitare disagi all'utenza. In caso di assenza programmata o non programmata dei responsabili, viene identificata all'interno una nuova persona preposta alla continuità del servizio, al fine di contenere al minimo gli eventuali disagi per i pazienti.

## **Diritto di scelta**

Il San Paolo Radiologia riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché l'operatore rispetto ai servizi offerti dal centro.

## **Partecipazione**

Gli utenti hanno il diritto all'informazione, diritto di presentare reclami e di averne risposta, nonché di presentare proposte di miglioramento dei servizi offerti dal centro.

## **Efficacia ed efficienza**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti adottando tutte le misure necessarie per soddisfare in modo congruo i bisogni e le richieste degli utenti. L'efficacia delle prestazioni è conseguenza dell'efficienza del sistema, del livello di specializzazione del personale, della modernità delle attrezzature, delle conoscenze medico-scientifiche più avanzate conseguenti alla formazione continua.

# Accesso alle attività della struttura

La struttura è aperta al pubblico dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **7:30** alle ore **19:00** con orario continuato; il sabato dalle ore **7:30** alle ore **13:00**.

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie accorgimenti, che implicano la presenza di segnaletica di facile visibilità e comprensione, anche da parte di utenti stranieri (es. segnaletica sulla sicurezza, formata da colori e disegni univoci), e di segnaletica posta anche all'esterno della struttura se necessario (es. indicazione degli ingressi/uscite, di parcheggi dedicati, ecc.).

L'accesso al pubblico può avvenire con diverse modalità:

- per **richiesta diretta** alla Reception presso il Centro San Paolo Radiologia
- per **via telefonica** chiamando il numeri **031774076**
- inviando un **fax** al numero **0317760548**
- inviando un'e-mail all'indirizzo [spr@alliancemedical.it](mailto:spr@alliancemedical.it)
- attraverso il servizio di **prenotazione on line** al seguente link: <http://www.alliancemedical.it/prenotare-un-esame>



## Per i pazienti



▼ Prenotare un esame online

Privato

Convenzionato SSN

Per le prestazioni **RX TORACE** ed **ORTOPANTOMOGRAFIA** viene utilizzata una procedura che permette l'esecuzione immediata dell'esame (**accesso diretto**).

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto o indica le modalità da eseguire per l'esecuzione della prestazione.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

L'utente può essere inviato alla struttura dal proprio medico di famiglia o dal medico specialista oppure accede spontaneamente per proprie esigenze personali.

# Erogazione della prestazione

## Accettazione

Al momento dell'erogazione della prestazione, il paziente deve presentarsi all'accettazione del centro San Paolo Radiologia esibendo i seguenti documenti:

- ✓ Documento comprovante l'identità (Carta d'identità, passaporto o altro valido). Si ricorda che la patente di guida nella nuova versione non costituisce documento d'identità
- ✓ Eventuali documenti rilasciati dal medico curante
- ✓ Tessera sanitaria
- ✓ Codice fiscale
- ✓ È consigliabile disporre anche dell'eventuale documentazione clinica precedente e dell'elenco dei farmaci che si stanno assumendo
- ✓ Eventuale elenco delle sostanze cui si è allergici



## Pagamento del ticket

Il pagamento del ticket deve avvenire il giorno stesso dell'esecuzione della prestazione, direttamente presso il centro San Paolo Radiologia.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del Nomenclatore Regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate.

Per le prestazioni private è a disposizione - presso l'accettazione - il listino in vigore. I pagamenti possono essere effettuati presso il centro San Paolo Radiologia prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito, contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

# Erogazione della prestazione

## **Ritiro esiti**

Il ritiro esiti è di norma previsto in tre giorni lavorativi dall'esecuzione della prestazione.

In fase di accettazione viene fornito al Paziente il documento per il ritiro degli esami sul quale sono indicati il giorno e l'ora stabiliti per il ritiro dell'esame stesso che viene consegnato sigillato, salvaguardando il diritto alla privacy.

Il mancato ritiro del referto entro il trentesimo giorno comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione come da Legge n° 412 del 1991.

Gli orari per ritirare gli esiti sono:

- nel giorno indicato sul modulo del ritiro dalle 16.00 alle 19.00;
- nei giorni successivi dalle 07.30 alle 19.00 orario continuato;
- sabato dalle 07.30 alle 13.00.

Qualora il medico lo ritenesse necessario, il referto verrà consegnato immediatamente.

Dal 18/02/2008 è attivo il servizio di consegna a domicilio dei referti.

## **Archiviazione**

Tutti i referti vengono archiviati su supporto informatico, riproducibili in duplicato su richiesta dell'interessato.

Inoltre tramite il servizio SISS (Sistema Informatico Socio-Sanitario) della Regione Lombardia i referti vengono pubblicati e sono quindi consultabili on line.

## Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio delle analisi, delle terapie, degli esami o delle visite, viene eseguita un'attività di controllo da parte dell'Accettazione/Cassa, al fine di verificare la sussistenza dei requisiti necessari all'accettazione amministrativa del paziente.

Viene effettuata un'anamnesi del paziente, al fine di procedere al controllo dei requisiti sanitari.

Durante il processo è compito degli operatori che trattano il paziente procedere al controllo del buon andamento delle analisi, delle terapie, degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

## Trasparenza

Il centro San Paolo Radiologia garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle prestazioni, come vengono effettuate, i tempi previsti e le tariffe applicate.

## Consenso informato

- L'utente ha diritto di essere informato e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione od il proprio rifiuto tramite la sottoscrizione del modulo di consenso informato.
- L'utente ha inoltre il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte dei medici come del personale paramedico operante nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

## Rispetto della riservatezza

Al momento dell'accettazione all'utente vengono richieste le autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili e alla divulgazione di informazioni sul suo stato di salute ai fini della tutela della salute dell'utente stesso.

Il San Paolo Radiologia garantisce comunque all'utente il segreto professionale in relazione a diagnosi, a terapie e a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano nell'ambito della prestazione.

La sottoscrizione di queste autorizzazioni è essenziale per l'esecuzione della prestazione.

Il centro San Paolo Radiologia è convenzionato con:

- ENTE MUTUO di ASSISTENZA tra gli ESERCENTI il COMMERCIO
- EUROP ASSISTANCE SERVICE SPA
- CASAGIT
- CNA-COMO
- CONFCOMMERCIO-COMO
- FASDAC
- FASCHIM
- FASI (Fondo Assistenza Sanitaria Integrata)
- FASIOOPEN
- Assicurazioni GENERALI
- NEW MED
- UNISALUTE (FONDO EST) - CADIPROF
- CASPIE
- PREVIMEDICAL
- Consorzio MU.SA.- Campa
- MEDIC 4 ALL
- MAPFRE – CATTOLICA assicurazioni
- BLUE ASSISTANCE
- JPS – WDA ITALIA – AXA Assicurazioni
- DAY MEDICAL
- MUTUA NUOVA SANITA'
- ASSOCRAL
- AGENZIA DELLE ENTRATE (ADAE)
- MONDIAL ASSISTANCE
- FONDIARIA SAI
- FONDO SALUTE CESARE POZZO
- ASSIDAI
- WINSALUTE
- Progetto "SALUTE SENIOR"
- Progetto "HELP CARD"



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

## ➤ **Telefoni cellulari**



Per il rispetto dell'ambiente e degli altri utenti, ed anche per evitare eventuali interferenze con le delicate apparecchiature elettroniche in uso nei vari ambulatori, si prega di spegnere i telefoni cellulari oltre l'ambiente d'accettazione.

## ➤ **Emergenza**



Il centro San Paolo Radiologia ha predisposto piani d'emergenza per eventi inattesi; tali piani possono scattare immediatamente all'occorrenza ed in essi ciascun elemento riveste un ruolo preciso. Gli obiettivi di tali piani sono di minimizzare i rischi cui gli utenti possono andare incontro a causa dell'evento, soccorrere chi è eventualmente coinvolto e controllare l'evento per la riduzione dei danni.

In caso di eventi imprevedibili, si prega di mantenere la calma e di eseguire quanto richiesto dal personale addetto.

In particolare, in caso di abbandono della struttura, non ritornare nell'ambiente da cui si proviene, ma dirigersi verso la più vicina uscita d'emergenza segnalata dai cartelli indicatori.

## ➤ **Segnalazioni e reclami**



Per la segnalazione di eventuali disservizi, l'utente può rivolgersi al personale di accettazione con le seguenti modalità:

- Segnalazione verbale
- Lettera in carta semplice (firmata)
- Telefono, fax, posta elettronica
- Compilazione dell'apposito modulo (**ALL PG COMPL.8\_A**) da richiedere presso lo sportello di accettazione

## ➤ **Fumo**



Ai sensi della normativa vigente, è vietato fumare in tutta l'area interna al centro. E' vietato anche l'uso di sigarette elettroniche. Chi proprio non possa farne a meno, è pregato di fumare all'esterno e di spegnere e riporre il materiale da fumo qualche minuto prima di rientrare negli ambienti del centro.

# Politica e obiettivi per la qualità

Il centro San Paolo Radiologia è costantemente impegnato nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi; per tale motivo si è dotato di un sistema di qualità interno ed ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, garantendo:

- una costante *innovazione tecnologica ed accrescimento del know how*, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato
- *la soddisfazione ed alti livelli di servizio e delle prestazioni medico sanitarie ai pazienti*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti (salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, abbattimento delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti speciali, pulizia e comfort dei locali, ecc.).*

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del cliente (*Customer Satisfaction*), attraverso la distribuzione di moduli di rilevazione della qualità del servizio e attraverso la grande attenzione alle segnalazioni che pervengono sia direttamente dalla clientela sia dai collaboratori.
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, attraverso l'impiego di attrezzature sanitarie di ultima generazione, dalle più semplici alle più complesse, adatte ad offrire il massimo della capacità tecnologica attuale.
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane attraverso la formazione continua dei propri collaboratori, mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione.



# Standard di prodotto

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che il centro San Paolo Radiologia intende perseguire mediante la propria politica di miglioramento continuo, con gli indicatori che consentono di mantenere monitorato il livello qualitativo.

La Direzione valuta il raggiungimento e l'adeguatezza degli obiettivi fissati in relazione a: esigenze e aspettative del Cliente, requisiti cogenti, risorse a disposizione.

Parametro	Indicatore	Standard
Monitoraggio della Customer Satisfaction	Accessibilità del servizio Condizioni dell'ambiente Comportamento del personale Puntualità nella prestazione (tempi di attesa)	Ottimo
Applicazione della procedura reclami	Numero di risposte scritte entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo/numero di reclami	100%
Disponibilità ed efficienza delle apparecchiature	N. ore fermo macchina dovute a guasti	Tendenziale 0 ore
Tempi di consegna referti	Numero di referti consegnati oltre il termine previsto/Numero di referti consegnati	Tendenziale 0%
Personalizzazione e umanizzazione	Il personale è identificabile tramite targhette chiare e leggibili	100%

# Questionario di Soddisfazione - Diritti

**Alliance Medical** Centro Radiologico Lissonese

### Questionario area ambulatoriale

Data compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/2014

**D01** Come ha prenotato?  
Telefonicamente  Allo sportello  Internet  Altro  Non so  Nessuna Prenotazione

**QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)**

**D02** Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefonello sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D04** Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D06** Rispetto degli orari previsti  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D10** Rispetto della riservatezza personale  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D11** complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?  
1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D12** consiglierebbe ad altri questa struttura?  
1 2 3 4 5 6 7  
Assolutamente no Certamente si

**A13** Sesso M  F  **A14** Età

**A15** Scolarità  
Nessuna   
Scuola obbligo   
Scuola superiore   
Laurea

**A16** Nazionalità :  
Italiana   
Europea   
Extraeuropea

Mod.06.1CRL

Orientati ad un continuo miglioramento delle nostre prestazioni, saremmo interessati a conoscere la Sua opinione riguardo la Struttura, il personale che vi opera e i servizi offerti. Le Sue indicazioni ci saranno molto utili per esaminare i problemi sollevati e i possibili interventi per accrescere la qualità dei nostri servizi.

Pertanto Le chiediamo di compilare il **Questionario di Soddisfazione**, assolutamente anonimo e facoltativo, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato **presso il centro San Paolo Radiologia** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/san-paolo-radiologia>  
nello spazio dedicato in basso a destra:

La Vostra opinione per noi è importante: inviate un commento

I tuoi commenti

Qual è il codice dell'immagine? \*

Inserisci i caratteri visualizzati nell'immagine.

**Invio**



Il Suo contributo ci aiuterà nell'evoluzione costante che deve accompagnare il nostro lavoro, oggi e per il futuro. RingraziandoLa sin d'ora per la preziosa collaborazione, rimaniamo a disposizione per ogni chiarimento.