



## **GUIDA AI SERVIZI**

*Alliance Medical Diagnostic Srl*

*Studio Radiologico Newima*



# Presentazione

Gentile Signora, Gentile Signore,

Le presentiamo la Guida ai Servizi dello Studio Radiologico Newima 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 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

- ❖ **1997** – Lo Studio Radiologico Newima nasce ad Acqui Terme come studio di radiodiagnostica e roentgenterapia.
- ❖ **2008** – Lo Studio Radiologico Newima è entrato a far parte del gruppo Alliance Medical, che lo ha integrato all'interno dei suoi Centri Diagnostici curandone la nuova organizzazione
- ❖ **2013** – Lo Studio Radiologico Newima è stato conferito dalla società Alliance Medical Srl alla società Alliance Medical Diagnostic Srl, il cui Legale Rappresentante è il Dott. Nicholas James Burley.

Lo Studio Radiologico Newima, 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**).

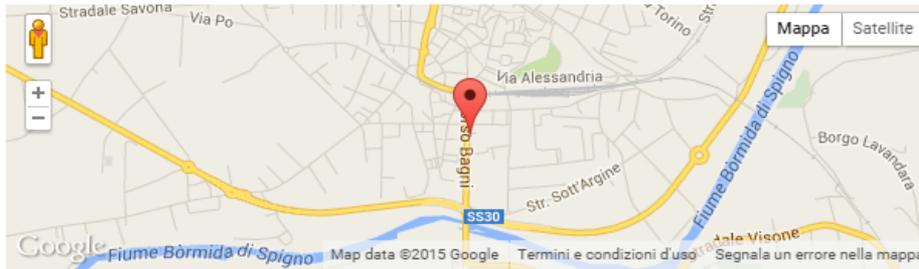
Lo Studio Radiologico Newima offre un servizio di Diagnostica per Immagini ed Esami Strumentali, perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, con l'adozione di ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi.



# Struttura operativa

## Dove siamo

Lo Studio Radiologico Newima ha sede ad **Acqui Terme**, in **Corso Bagni n.112**, in una struttura di 783 mq. La struttura è dotata di tutti i comfort e di moderne apparecchiature.



## Contatti

Corso Bagni, 112

15011 Acqui Terme (AL)

Tel: 0144.32.26.54

Fax: 0144.55.610

Email: [newima@alliancemedical.it](mailto:newima@alliancemedical.it)

## Orario di apertura



**LUN- VEN**  
**8:00 - 19:00**  
**SABATO**  
**8:30 - 12:30**



## Come raggiungerci

**in auto:** Da Genova: prendere l'autostrada A26 direzione Alessandria, uscire a Ovada e seguire le indicazioni per Acqui Terme.

Da Torino: prendere l'autostrada A21 direzione Piacenza e uscire ad Asti Est. Imboccare la SS 231, passare in prossimità di Montegrosso d'Asti e proseguire in direzione di Acqui Terme.

Da Savona e Cairo Montenotte: prendere la statale SS30.

Da Milano: prendere l'autostrada A7 direzione Genova e imboccare all'altezza di Tortona la A21 direzione Torino. Uscire ad Alessandria Sud. Da Alessandria proseguire sulla Statale 30, passare nelle prossimità di Cantalupo e proseguire in direzione Acqui Terme.



**in treno:** lo Studio si trova a 10 minuti a piedi dalla stazione di Acqui Terme

# I nostri servizi

## Diagnostica per immagini

**Direttore Sanitario:** Dott. Renato Vassallo



### Diagnostica per Immagini

- Risonanza magnetica con e senza contrasto (alto campo)
- Radiografia digitale
- TAC
- Colonscopia virtuale con TAC
- Ecografia
- Mammografia
- Ortopantomografia
- MOC lombare con TAC

### Esami strumentali

- Ecocardioppler
- Ecocolor Doppler vascolare



# Principi fondamentali



Le attività dello Studio Radiologico Newima 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**

Lo Studio Radiologico Newima 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**

Lo Studio Radiologico Newima riconosce all'utente il diritto di scelta della struttura sanitaria che meglio risponde alle proprie esigenze, nonché dell'operatore rispetto ai servizi offerta 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 dall'Istituto.

## **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 **8:00** alle ore **19:00** con orario continuato ed il **sabato** dalle ore **8:30** alle ore **12:30**.

L'accesso alla struttura e l'orientamento al suo interno viene garantito agli utenti mediante la predisposizione di una serie di 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 lo Studio Radiologico
- per **via telefonica** chiamando al numero **0144.32.26.54**
- **via fax** al numero **0144.55.610**
- inviando un'**e-mail** all'indirizzo: [newima@alliancemedical.it](mailto:newima@alliancemedical.it), indicando un proprio recapito telefonico
- 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

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 dello Studio Radiologico Newima 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.
- ✓ 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 lo Studio Radiologico Newima.

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 lo Studio Radiologico Newima prima dell'esecuzione della prestazione a mezzo bancomat, carta di credito o contante.



Per ogni ulteriore informazione rivolgersi al personale in accettazione

## Rilascio di referti e certificati

- Il ritiro degli esiti può essere effettuato presso lo Studio Radiologico tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 19.00. Il Sabato solo al mattino fino alle 12.30.
- E' possibile richiedere la spedizione per corriere (pagando un costo aggiuntivo)
- E' possibile delegare altra persona al ritiro. La delega deve essere espressa in forma scritta attraverso l'apposito modulo, firmata dal delegante e delegato al ritiro ed accompagnata da copia di documento d'identità del delegante e delegato.
- Per le prestazioni erogate in regime privato, il ritiro del referto è previsto il giorno stesso.

Il rilascio di certificati comprovanti l'avvenuta prestazione può essere richiesto dal paziente al momento dell'accettazione.

## 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 operanti nella branca in cui riceve la prestazione, secondo le competenze specifiche.

## Affidabilità del servizio

Prima dell'inizio 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 degli esami o delle visite, al fine di garantirne l'efficacia e l'efficienza.

## 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.

L'Istituto 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.

## ➤ **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**



Lo studio Radiologico Newima 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 di reparto.

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 allo Studio. 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 dello Studio.

Lo Studio Radiologico Newima ha adottato una **Politica per la Qualità** orientata a soddisfare le esigenze del Cliente, ponendo la massima attenzione alla qualità del servizio erogato e 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*
- un *rafforzamento delle partnership con le strutture locali del SSNN*
- *l'adeguatezza delle strutture e dei servizi agli standard richiesti dalle normative vigenti*

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

- Monitorare costantemente la Customer Satisfaction ai fini di un controllo della qualità del servizio erogato 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 a 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 anche mediante organizzazione di momenti di formazione professionale e specializzazione per i propri collaboratori nonché attraverso il monitoraggio della formazione individuale dei singoli libero professionisti.



# Standard di servizio

Di seguito si riporta la mappatura degli standard di prodotto che lo Studio Radiologico Newima 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

	<b>MANUALE QUALITA'</b> Misurazione, Analisi e Miglioramento	<b>ALL MQ 06</b>
	<b>Mod.06.1</b> Questionario Customer Satisfaction	Pag. 1/1

Gentile Cliente,  
allo scopo di migliorare costantemente i nostri servizi, La preghiamo di volere cortesemente riempire questo modulo completamente anonimo e depositarlo nell'apposta cassetta.  
Ringraziando, Le porgiamo i più cordiali saluti.

	<b>Accessibilità del servizio:</b>	
Giudizio sulle modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
Tempestività di risposta call center	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

	<b>Condizioni dell'ambiente:</b>	
pulizia generale e dei servizi	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
comfort della sala d'aspetto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

	<b>Comportamento del personale:</b>	
personale prenotazione/accettazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
personale sanitario	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
informazioni sull'esame fornite dal medico	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
riservatezza	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

	<b>Tempi di attesa tra:</b>	
prenotazione ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
arrivo presso la struttura ed esecuzione della prestazione	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso
esecuzione della prestazione e ritiro del referto	<input type="checkbox"/> ottimo <input type="checkbox"/> discreto	<input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> scarso

<b>Giudizio complessivo:</b>			
qualità del servizio	<input type="checkbox"/> ottimo	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> discreto <input type="checkbox"/> scarso
consiglierebbe ad altri questa struttura?	<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> no	<input type="checkbox"/> non so
Suggerimenti			
<hr/> <hr/>			

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

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, disponibile in accettazione.

Il modulo potrà essere compilato presso **lo Studio Radiologico Newima** e depositato negli appositi contenitori.

Altrimenti può lasciare un commento sul sito:

<http://www.alliancemedical.it/centri-diagnostici/studio-radiologico-newima> 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.

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.