

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora e Signore,

nell'accoglierla nella nostra struttura le presentiamo la Carta dei Servizi, uno strumento utile per orientarsi e conoscere il nostro servizio di diagnostica e ambulatoriale.

Il presente documento è stato redatto allo scopo di descrivere gli impegni assunti da parte di DMC nei confronti dell'utente, al fine di garantire gli standard di qualità del servizio fornito e la garanzia di 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 dell'utente
- Trasparenza e chiarezza nelle procedure messe in atto dal centro per raggiungere le proprie finalità.

Le Sue richieste e osservazioni saranno per noi un valido contributo, che ci permetterà di migliorare il nostro servizio. Siamo consapevoli che solo agendo in questa maniera potremo conquistare e mantenere la fiducia da parte del contesto in cui operiamo

IL DIRETTORE SANITARIO
Dr. Giovanni Carbognin

LA STRUTTURA DI DMC

DMC è un ambulatorio con sede in Via Galileo Galilei 30 a Bolzano e offre i seguenti servizi nell'ambito della diagnostica per immagini:

- Ecografia
- TAC
- Risonanza magnetica
- Radiologia convenzionale
- Mammografia
- Densitometria
- Procedure mini-invasive guidate dall'imaging agoaspirati, microbiopsie, trattamenti percutanei
- Radiologia domiciliare

Ambito Ambulatoriale:

- Visite specialistiche ortopedia, cardiologia, endocrinologia, nutrizionista, chirurgia vascolare, dermatologia, urologia
- Medicina Estetica
- Certificato idoneità sportiva (agonistico – non agonistico)

Lo staff per la parte operativa è composto da

- Direttore Medico Sanitario
- N° 1 Responsabile del Centro e Infermiera
- N° 4 Medici Specialisti in Radiologia
- N° 5 Tecnici sanitari di radiologia medica
- N° 3 Addetti al Front Office e amministrazione
- Medici specialisti di varie discipline (consulenti)

LA NOSTRA POLITICA

Nel panorama dei servizi sanitari pubblici e privati del territorio, DMC intende essere riconosciuta dalle Istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.

La "cultura della qualità del servizio" è la filosofia con la quale gestiamo tutte le nostre attività. Questa si realizza attraverso

- il mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli
- la pulizia ed igiene dei locali
- la cortesia del personale
- i controlli sulle forniture dei materiali sanitari
- la manutenzione programmata delle attrezzature, nell'aggiornamento continuo dei collaboratori, e nell'organizzazione interna del lavoro.
- mettendo il paziente al centro dell'attenzione, garantendogli qualità, sicurezza del servizio e rispetto dei suoi diritti
- fornendo al paziente le informazioni riguardanti i suoi esami, con la massima chiarezza e puntualità attraverso il personale addetti
- migliorando la qualità del servizio attraverso l'analisi dei reclami,
- ponendo il paziente nella condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni
- monitorando e analizzando le non conformità relative alle prestazioni attraverso interventi organizzativi della struttura del Centro
- garantendo la Privacy e riservatezza al paziente ed ai suoi dati personali.
- migliorando la comunicazione con i medici attraverso corsi d'aggiornamento, materiale scientifico divulgativo e un costante scambio di esperienze professionali al fine di fornire un miglior servizio all'utenza.

ACCESSO ALLE ATTIVITA'

IN REGIME PRIVATO

La prestazione è a totale carico dell'utente, al quale viene fatturata completamente. Per prestazioni che prevedono l'utilizzo di radiazioni ionizzanti e/o mezzi di contrasto, è necessaria un'indicazione da parte di uno specialista o del MMG. Eccezione fatta per la mammografia e la densitometria ossea, che essendo esami in prevenzione, possono essere eseguiti anche senza prescrizione medica rispettando l'intervallo temporale tra gli accessi.

IN CONVENZIONE CON IL SISTEMA SANITARIO PUBBLICO

Se sull'impegnativa è presente un'esenzione, la prestazione è gratuita, altrimenti verrà fatturato il ticket per la prestazione prenotata.

PRENOTAZIONE

Per usufruire delle prestazioni sanitarie è necessaria la preventiva prenotazione che può avvenire di persona direttamente presso il centro, telefonicamente, dal nostro sito o via mail. I dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Viene inoltre richiesto al paziente di presentare eventuali esami diagnostici effettuati precedentemente. Per la prenotazione degli esami in convenzione con il Sistema Sanitario Pubblico, è necessario rivolgersi al CUP Provinciale o app Sanibook

ACCETTAZIONE

Si richiede al paziente di presentarsi 10 minuti prima dell'appuntamento per la procedura d'accettazione che si articola nelle seguenti fasi:

- inserimento nel gestionale con Tessera Sanitaria
- Consegna dell'impegnativa e/o richiesta al personale di segreteria
- Firma del consenso per il trattamento dei dati personali
- Presa in carico da parte del personale sanitario
- Presentazione del consenso informato (laddove previsto)
- Indagine anamnestica (laddove prevista)
- Effettuazione della prestazione sanitaria
- Pagamento della prestazione (prediligendo carte di credito e/o bancomat per la tracciabilità del pagamento da presentare in dichiarazione redditi)
- Consegna delle credenziali di accesso e password per scaricare referto ed immagini nella sezione dedicata sulla pagina web www.dolomitesmed.it

Data aggiornamento	Approvazione	Pag.	di
Marzo 2025	Dir. Sanitaria	5	10

ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Lunedì e Giovedì 07.40 – 19.00

Martedì e Mercoledì 07.40 – 17.40

Venerdì 07.40 – 16.00

PRENOTAZIONI

Tutti i giorni seguendo l'orario di apertura del Centro di persona o telefonicamente allo 0471 1808030, via mail a prenotazione@dolomitesmed.it, attraverso il nostro sito www.dolomitesmed.it

COSA METTERE A DISPOSIZIONE DEL PERSONALE

- Tessera sanitaria
- Impegnativa del Medico prescrittore
- Precedenti

MODALITA' DI PAGAMENTO

Le forme di pagamento accettate sono:

- Carta di credito
- Bancomat
- Contante (il pagamento in contanti non permette di scaricare in dichiarazione redditi)

DIRITTI DEI PAZIENTI

DMC si impegna di offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione di sesso e/o nazionalità. A tutti gli utenti è assicurato da parte del personale che opera nel centro, un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, di premura e professionalità, nel massimo rispetto reciproco, rispettando le convinzioni religiose e spirituali, la dignità personale e le condizioni di fragilità.

DIRITTO ALLA PRIVACY

DMC assicura il rispetto della privacy in tutti i casi di esami procedure e trattamenti applicando apposite linee di comportamento per rispettarla; il personale del centro può chiedere all'utente informazioni su farmaci assunti, data ultima mestruazione,

settimana di gravidanza, ecc., nel caso in cui tali informazioni dovessero essere necessarie per l'esecuzione dell'esame

PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami per il miglioramento del servizio, secondo le modalità previste dalla legge. Egli potrà servirsi dei moduli disponibili presso il front office. La direzione di DMC avrà cura di valutare le segnalazioni degli utenti e, ove possibile, eliminerà gli inconvenienti segnalati mettendo in atto eventuali miglioramenti suggeriti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

DMC è impegnata a garantire e ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle sue risorse, adottando costantemente le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, soprattutto nell'ottica di soddisfare appieno l'esigenza personale dell'utente. Il raggiungimento degli obiettivi non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate senza sprechi e costi inutili.

PRESTAZIONI DI QUALITÀ

Possibilità per il medico di disporre di ogni mezzo necessario nell'ambito della sua attività di diagnosi e cura e rispetto della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici inerenti alla professione. Formazione di base e specialistica del personale medico e tecnico anche mediante corsi di aggiornamento. Attivazione del processo interno per il controllo della qualità

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

È garantita all'utente un'informazione completa e comprensibile sulle prestazioni e sui servizi erogati, sulle modalità di accesso, sull'organizzazione interna e tutte le informazioni necessarie per poter esprimere un consenso informato qualora necessario

DOVERI DEI PAZIENTI

L'utente è invitato ad avere un comportamento responsabile, collaborando con il personale medico e tecnico. Viene richiesta la presentazione 10 minuti prima dell'esame, in caso di ritardo rispetto all'ora dell'appuntamento, potrebbe non essere possibile l'erogazione della prestazione.

Viene richiesto di portare la documentazione (referti, immagini, referti di laboratorio) al fine di poter permettere al medico una valutazione completa della situazione.

PRIVACY

In conformità con il Regolamento Europeo 679/2016 sulla protezione dei dati (GDPR), DMC fornisce ai propri utenti le seguenti informazioni

- i dati che saranno forniti sono necessari per la cura del paziente
- i dati sono informazioni personali e sanitarie che riguardano il paziente, raccolti per finalità di prevenzione, diagnosi e cura per la tutela della salute
- i dati saranno trattati per tutta la durata del servizio, ed anche successivamente, per gestire gli obblighi di legge e per finalità amministrative.
- in assenza di tali dati potrebbe essere difficile offrire al paziente la prestazione richiesta.
- i dati saranno utilizzati garantendone la riservatezza.
- i dati saranno utilizzati, nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale, dal personale sanitario di DMC

DMC custodisce i dati personali in archivi protetti con le migliori misure di sicurezza. Solo il personale autorizzato, e comunque tenuto al segreto professionale, può conoscere le informazioni riguardanti i pazienti.

Il paziente ha il diritto di:

- sapere quali dati sono trattati,
- sapere come i dati vengono utilizzati e per quali finalità,
- sapere a chi sono comunicati e chi può venirne a conoscenza,
- chiederne l'integrazione o l'aggiornamento,
- chiedere la cancellazione (purché non debbano essere conservati per legge), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, e opporsi, per giusti motivi, al loro utilizzo.

Data aggiornamento	Approvazione	Pag.	di
Marzo 2025	Dir. Sanitaria	8	10

INDICATORI DI QUALITÀ

Vengono di seguito definiti gli indicatori di qualità individuati e gli standard garantiti per l'erogazione dei servizi erogati dal presidio.

Fase del Servizio	Indicatori	Standard
Informazioni	brevità dei tempi di attesa	Tempo medio di attesa telefonica: < 3 minuti
	chiarezza e completezza delle informazioni	–
	cortesia del personale di contatto	–
Prenotazioni	tempi di attesa per la prestazione	Tempo medio di attesa per la prestazione: < 5 giorni
	cortesia del personale di contatto	–
	semplicità della procedura di prenotazione	–
	chiarezza e completezza delle informazioni	–
Accettazione	chiarezza della segnaletica	Tempo medio di attesa in accettazione: < 10 minuti
	comfort delle sale di attesa	–
	orari di apertura	Orario continuato
	pulizia e accessibilità ai servizi igienici	–
Esecuzione delle prestazioni	comfort dell'ambulatorio	–
	rispetto della privacy	–
	cortesia e professionalità del personale	–
	chiarezza nella presentazione del consenso informato (laddove previsto)	–
	Tempi di attesa per la refertazione	Dipende dal tipo di indagine effettuata, salvo eccezioni massimo 3 giorni lavorativi
Aspetti amministrativi	semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento	Tempo medio per la consegna referti da 24h a 3gg lavorativi Possibilità di utilizzare mezzi di pagamento diversi
Rapporti con il personale	cortesia del personale	–
	personalizzazione del servizio	–
	Identificazione del personale (divise)	–

Fase del Servizio		Indicatori	Standard
Gestione del disservizio		facilità nell'inoltro dei reclami in sala d'attesa	Presenza di moduli dedicati in accettazione e sul sito Internet
		tempi e modalità di risposta ai reclami	Entro 7 giorni dal ricevimento
		indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza	-

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il cliente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) E'opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il cliente è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nella struttura è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

Il Direttore Sanitario
Giovanni Carbognin