

X- Ray Catania s.r.l.

Via Suor Maria Mazzarello, 50/52-
Via Guardia della Carvana 4 A
CATANIA

CARTA DEI SERVIZI

Causale : Aggiornamento

Data: Febbraio 2018

CARTA DEI SERVIZI

In un momento in cui il sistema socio-sanitario del Paese tende ad un contenimento della spesa, la sfida per ottimizzare l'organizzazione di uno studio di Radiologia diventa una condizione essenziale per mantenere alto il livello dei servizi da svolgere; pertanto, la redazione di una Carta dei Servizi, il cui aggiornamento ha periodicità annuale, risulta essere non un mero adempimento di legge, peraltro assolutamente necessario, ma una metodologia indispensabile per raggiungere alti e importanti traguardi. La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento di continua analisi e monitoraggio dell'attività svolta e di programmazione per l'attività da svolgere, per definire gli interventi più appropriati alle esigenze che mutano ed ai problemi che sorgono.

Naturalmente, tale programma presuppone l'esistenza di una concreta interazione tra la Gestione dello Studio e gli Utenti che fruiscono delle prestazioni erogate, uno stretto rapporto tra domanda/risposta, senza la quale non può sussistere una Struttura che voglia raggiungere alti livelli di qualità professionale, indicatori del livello di civiltà e democrazia di un Paese. L'Utente, pertanto, assume un ruolo rilevante per l'attività dello Studio, e, per questo, occorre conoscerlo a fondo, per erogare servizi rispondenti alle sue aspettative ed ai suoi bisogni, al fine di conseguire un'elevata customer satisfaction.

I PRINCIPI

cui si ispira lo Studio XRAY Catania sono pertanto:

Eguaglianza ed imparzialità: erogazione di servizi a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua.

Rispetto della dignità: i servizi sono erogati garantendo all'utente la Riservatezza, l'Informazione, il Rispetto della persona.

Continuità erogativa: tutti i servizi vanno erogati con continuità; l'eventuale interruzione viene tempestivamente comunicata agli utenti.

Diritto di libera scelta: l'utente ha il diritto di scegliere la struttura ove eseguire gli esami di cui ha bisogno, secondo la normativa vigente, ed il professionista erogatore del servizio.

Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni erogate dalla Struttura, attraverso l'accesso a tutte le informazioni che lo riguardano ed ha il diritto di esprimere la propria opinione al riguardo.

Efficienza ed efficacia: termini imprescindibili per il funzionamento della Struttura.

GLI OBIETTIVI

che lo Studio di Diagnostica si pone si possono sintetizzare nel miglioramento continuo degli standard qualitativi dei servizi offerti, finalizzato alla piena soddisfazione delle esigenze, esplicite ed implicite, degli Utenti e sono :

- 1) garantire che tutti i servizi erogati in diversi contesti e situazioni siano mirati ed appropriati alle specifiche esigenze, mantenendo un livello di Qualità alto e costante;
- 2) migliorare la qualità tecnica delle prestazioni mediante un periodico, costante controllo delle apparecchiature utilizzate;
- 3) ottimizzare l'accoglienza e l'assistenza del paziente, fornendo sempre , con cortesia e chiarezza, un'attenta informazione sui servizi di cui fruire;
- 4) consentire e promuovere a tutto il personale dello Studio, medico e non, la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento;
- 5) perseguire la costante innovazione del KNOW HOW aziendale , al fine patrimonializzare conoscenze, competenze metodi ed esperienze;
- 6) rispettare tutti gli impegni presi, impliciti ed espliciti;
- 7) rispettare la normativa sulla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- 8) rispettare l'ambiente e la relativa normativa di legge;
- 9) applicare gli standard di qualità previsti, regolamentando l'esecuzione degli esami e dei processi correlati;
- 10) mantenere e migliorare la reputazione dello studio sul mercato, puntando soprattutto sull'efficacia e l'efficienza dei suoi operatori.

Con il conseguimento di tali obiettivi, si intende focalizzare l'attenzione sui pazienti, e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante su un mercato fortemente competitivo.

QUALITA' DEL SERVIZI

Lo Studio , nell'ambito di applicazione dei suoi obiettivi ha ottenuto la Certificazione di Gestione Qualità, in quanto conforme ai requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 , rilasciata da un Ente accreditato .

Inoltre, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione alla completezza del servizio ottenuto, all'accoglienza e cortesia del personale, all'adeguatezza degli ambienti, di misurare , quindi, la Qualità dei servizi offerti prendendo in considerazione il punto di vista del paziente e il modo in cui egli la percepisca, lo Studio rende disponibile, ad uso degli utenti, un questionario di gradimento, anonimo.

Si tratta di una serie di domande standardizzate sulla qualità dei servizi, in particolare:
- sull'impatto visivo dello studio sull'utente: è un giudizio quantitativo sugli aspetti più visibili come la pulizia, l'accoglienza, l'organizzazione dell'accettazione, la completezza delle informazioni, etc

- sulla tempistica: tempi di attesa, velocità di esecuzione delle diverse fasi del servizio, tempi di consegna dei referti.

- sul grado di competenza degli operatori e fiducia nella loro professionalità: la loro capacità di approcciarsi e di comunicare con il paziente, di fornire informazioni e chiarimenti, il loro grado di disponibilità.

Dall'analisi periodica dei dati emersi, si procede poi ad un'attenta autovalutazione e ad eventuali interventi migliorativi.

Nello stesso questionario l'utente ha la possibilità di segnalare eventuali RECLAMI a seguito di possibili disservizi, atti o comportamenti che abbiano ingenerato insoddisfazione.

SISTEMA INFORMATICO

attraverso l'utilizzo di un adeguato e modernissimo sistema informatico, lo Studio XRAY Catania srl riesce ad ottimizzare anche i tempi necessari per la fornitura delle prestazioni: prenotazioni, accettazioni, compilazioni e consegne dei referti sono eseguiti con estrema puntualità e precisione.

IL NOSTRO SERVIZIO

L'Utenza può accedere alla Struttura attraverso:

- 1) Prenotazione telefonica al N 095 500262 – 3318220874;
- 2) Prenotazione e- mail al seguente indirizzo telematico: cataniaxray@gmail.com ;
- 3) Prenotazione tramite Whats App al N. 3318220874;
- 4) Prenotazione all'Accettazione dello studio;
- 5) Prenotazione su web mediante apposita scheda in questo sito.

Con tali modalità verrà fissata Data e Ora in cui verrà eseguito l'esame.

All'orario fissato, al paziente che si presenterà all'Accettazione, verrà sottoposta, per la firma, la **MODULISTICA** relativa all'Autorizzazione ad utilizzare i propri dati da parte dello studio e, solo per gli esami RX, l' Autorizzazione ad eseguire l'esame programmato

Se l'esame va eseguito in regime di convenzione, occorre l'impegnativa del Medico Curante unitamente ad un documento di identità ed il pagamento del ticket. In caso di Esenzione, sull'impegnativa, nell'apposita casella, dovrà essere specificato il corretto

codice di esenzione .

Lo studio X-RAY CATANIA srl è, nell'espletamento della sua attività è impegnato nel:

- 1) prevedere e rispettare procedure adeguate per informare il paziente dell'eventuale preparazione cui sottoporsi per l'esecuzione di un particolare esame; 2)
- informare tempestivamente l'utente in caso di impedimento e/o ritardo nell'esecuzione dell'esame;
- 3) rendere confortevole la permanenza dell'utente nello studio ;
- 4) indicare chiaramente il responsabile dell'esecuzione della prestazione;
- 5) rispettare i tempi di consegna del referto. Quest'ultimo dovrà essere effettuato dal paziente stesso o da persona da lui espressamente delegata ed avverrà non oltre due giorni lavorativi.

Le **PRESTAZIONI** che si eseguono sono

– tutti i tipi di Ecografie:

Addome, Anche neonatali, epatiche, Tiroide, Osteo-articolari e Muscolo-scheletriche,
Mammarie e Transvaginali

- Esami di Radiologia computerizzata

- MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata)

– Risonanza Magnetica

- TC Cone Beam 3D

APPARECCHIATURE

In uno studio in cui si redigono diagnosi sulla base di immagini, particolare importanza assumono le apparecchiature utilizzate e la loro gestione.

Lo studio X-RAY CATANIA s.r.l. si pregia di disporre e di avvalersi , per ciascuna specialità medica, delle apparecchiature tecnologicamente più avanzate, modelli di ultima generazione, delle marche professionalmente più accreditate, che possono collocare lo Studio tra i migliori Centri Radiologici della provincia di Catania. Per una loro corretta gestione, le apparecchiature e le attrezzature vengono sottoposte ad interventi di manutenzione ordinaria, con cadenza almeno annuale, e straordinaria, all'occorrenza.

SICUREZZA

La struttura è adeguata alle norme vigenti in materia di sicurezza , sia per gli utenti , che per gli operatori. (D.Lsg n. 81/2008 e s.m. Ed i.)

PRIVACY

Lo Studio garantisce il rispetto della privacy nel trattamento dei dati personali del paziente, in conformità con la L 196/2003. Prima dell'esecuzione della prestazione , al paziente viene richiesta la firma del consenso al trattamento dei dati. I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su sistema informatico e trasmessi mensilmente all'ASP. Le schede personali e le informazioni cartacee di tutti i pazienti vengono archiviate e conservate in locali chiusi, garantendone la riservatezza.

ARCHIVIAZIONI

Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili dei pazienti sono protetti da password personali di accesso