



Carta dei Servizi





Carta dei Servizi

MEDICA S.r.l
Radiologia

Densitometria ossea
Radiologia digitale
Risonanza nucleare magnetica Articolare
Ecografia
3D Dentale (Cone-Beam)
Mammografia 3D
Ecografia automatica 3D (ABVS)

Poliambulatorio



AZIENDA CERTIFICATA
ISO 9001

Indice

Presentazione	pag.4
La carta dei servizi	pag.6
Principi fondamentali	pag.7
Missione	pag.7
La politica di Medica Srl	pag.8
Operatori di riferimento	pag.9
Esami strumentali	pag.10
Poliambulatorio	pag.12
Informazioni sui servizi erogati	pag.14
Progetti	pag.18
Ubicazione	pag.20

Presentazione

RADIOLOGIA MEDICA

La società Medica Srl è un centro di radiologia autorizzato dal Comune di Padova e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni di diagnostica per immagini.

Il centro sorge nel 2006 e in questi anni si è costantemente innovato strutturalmente, tecnologicamente e anche nell'ambito organizzativo-gestionale.

Nel marzo del 2015 Medica S.R.L. si trasferisce in una nuova sede per poter garantire sempre maggior comfort all'utenza, offrendo locali accoglienti e completamente climatizzati, garantendo ottimali condizioni di temperatura ed umidità in qualsiasi periodo dell'anno. La struttura che dispone di un ampio parcheggio riservato ai pazienti è accessibile anche ai disabili.

Le moderne apparecchiature sono in grado di assicurare l'esecuzione degli esami in tempi rapidi con ottima precisione e accuratezza grazie all'applicazione di metodologie strumentali e informatiche di ultima generazione.

Nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, Medica Srl ha implementato un Sistema di Gestione Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 che è stato certificato dalla Società IMQ, società di Servizi di Certificazione Internazionale, accreditata da ACCREDIA.



La carta dei servizi

La presente carta dei servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, viene rinnovata annualmente ed ogni qualvolta vi siano significative variazioni all'offerta di servizi. Essa si configura come uno strumento di comunicazione fra la struttura sanitaria ed il cittadino: rappresenta infatti un obbligo di onestà nei confronti degli utenti ed una garanzia di chiarezza sui servizi sanitari offerti.

La Carta dei Servizi indica inoltre le modalità attraverso le quali segnalare disservizi e anche formulare suggerimenti. Questi ultimi vengono valutati per un miglior funzionamento della struttura sanitaria e conseguentemente apportando un miglior soddisfacimento dei bisogni dei cittadini in termini di salute.

Ulteriore scopo del presente documento è anche quello di tutelare i diritti degli Utenti, attraverso l'individuazione di strumenti e programmi che siano volti a garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti a tutti i cittadini, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta – Ogni cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'Utente ha il diritto di proporre suggerimenti ed osservazioni e di presentare reclami al fine di migliorare il servizio.
- Efficienza e Efficacia – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo i bisogni del cittadino.
- Continuità – Le prestazioni sono erogate garantendo la continuità quantitativa e la regolarità dei servizi.

Missione

La qualità del prodotto erogato e l'attenzione ai bisogni del paziente/utente sono gli obiettivi prioritari di Medica Srl.

La "mission" di Medica Srl è rispondere a tutte le esigenze di diagnostica strumentale di propria pertinenza, garantendo prestazioni di qualità in continuo e dinamico miglioramento.



La politica di Medica Srl

- Aggiornamento della Certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001
- Mantenimento e miglioramento della soddisfazione del cliente
- Prevenire il verificarsi di non conformità durante l'erogazione dei servizi
- Favorire il miglioramento continuo della qualità stimolando la comunicazione, monitorando le attività che incidono sulla qualità (es: non conformità del prodotto/processo e servizio/ reclami dei pazienti ecc.) ed attivando adeguate azioni correttive e preventive
- Promuovere la costante crescita della professionalità e delle competenze del personale interno, attraverso la continua formazione ed aggiornamento dello stesso, con particolare attenzione alle tematiche del rischio clinico
- Adeguare la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente, trattando ogni dato personale in possesso secondo le leggi sulla privacy (Regolamento UE 679/16)
- Collaborazione diretta e coinvolgimento permanente da parte del personale a tutti i livelli per il conseguimento degli obiettivi sopra citati.



OPERATORI DI RIFERIMENTO

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Roberto Locatelli

Specialista in Radiologia Diagnostica

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Dr.ssa Gigliola Baraldo

Direttore e Responsabile Amministrativo

PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE

Anna Marcato

PERSONALE MEDICO

Dott.ssa Francesca Pontini

Prof. Davide Fiore

Dott.ssa Daniela Paccagnella

PERSONALE PARAMEDICO

Tecnici di Radiologia:

TSRM dott.ssa Alessia Pastore



Ser vizi

1. Esami strumentali

Esami eseguibili in convenzione con il S.S.N.
e IN REGIME PRIVATO



AZIENDA CERTIFICATA
ISO 9001

2. Poliambulatorio

1. Esami Strumentali

- *- Densitometria ossea
- *- Risonanza nucleare magnetica articolare
- *- Ecografia addome completo
- *- Ecografia addome superiore
- *- Ecografia addome inferiore
- *- Ecografie muscolo-tendinee
- *- Ecografie dei tessuti molli
- *- BilancioSenologico (Mammografia 3D + Ecografia ABVS 3D)
- *- Ecografie ghiandolari
- *- Ecografia mammaria bilaterale
- *- Ecografia mammaria monolaterale
- *- Ecografie pelviche
- *- Ecografie transvaginali
- *- Ecografia scrotale
- *- Ecografia anche del neonato
- *- Ecografie transrettali
- *- Radiologia digitale
- *- Radiologia dentaria (OPT)
- *- Tac CONE-BEAM singola arcata
- *- Tac CONE-BEAM doppia arcata
- *- TAC ATM
- *- Teleradiografiadelcranio
- *- Elastasonografia epatica
- *- Check-Up Ecografico

*Prestazioni soggette al sistema qualità

2. Poliambulatorio

·ENDOCRINOLOGIA:

Visita Endocrinologica

·GASTROENTEROLOGIA:

Visita Gastroenterologa ed Epatologica

·NUTRIZIONISTA:

Elaborazione piani nutrizionali 1

·PSICOLOGIA:

Consulto psicologico

·OCULISTICA:

Visita Oculistica

·CARDIOLOGIA:

Visita Cardiologica

·GINECOLOGIA:

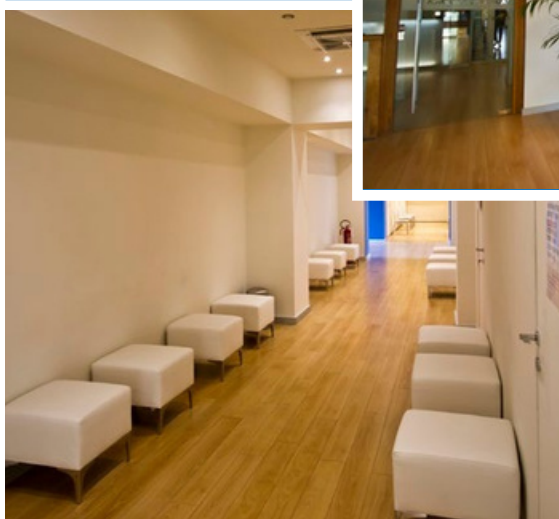
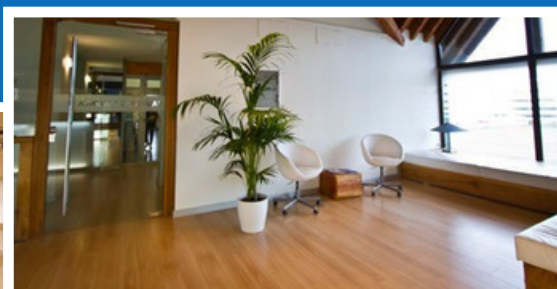
Visita Ginecologica

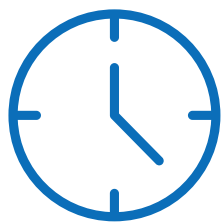
·MEDICINA ESTETICA:

Crioterapia



Informazioni sui servizi erogati





Orari di apertura

da Lunedì a Venerdì:

8.30 - 12.30

14.00 -

18.00



Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente durante gli orari di apertura.

La prenotazione in convenzione viene eseguita solo se in possesso dell'impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale e della tessera sanitaria dell'assistito.

La legge Regionale 30 del 30/12/2016, prevede che il Medico Curante indichi sulla ricetta una tra le classi di priorità della prestazione, qui di seguito elencate:

U

Urgente: eseguibile solo al pronto soccorso

B

Breve: da eseguire entro 10gg (+max 10gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

D

Differita: da eseguire entro 60gg (+max 30gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

P

Programmata: da eseguire entro 90gg (+max 30gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

Accettazione

Nel giorno concordato l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione.

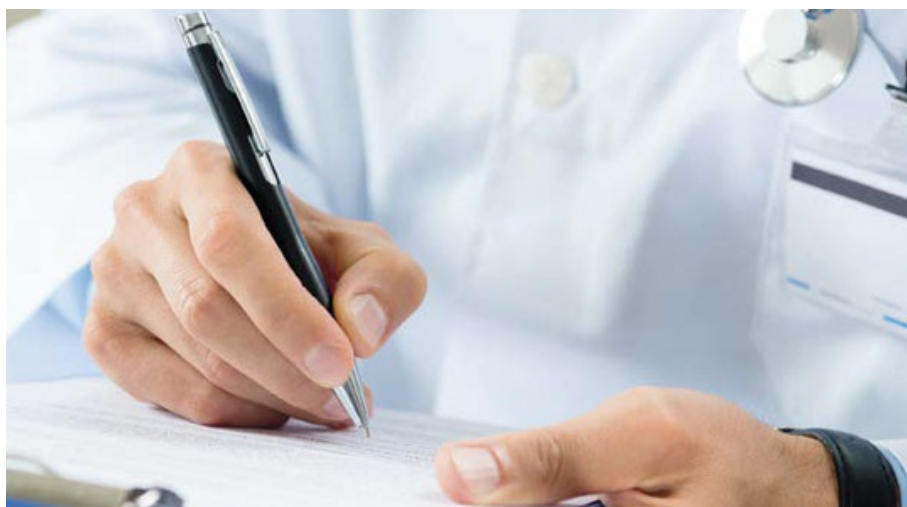
Per essere sottoposto all'esame il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.
- Tessera sanitaria e documento d'identità valido
- Documentazione sanitaria di esami precedenti
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici

Negli orari di apertura il personale dell'accettazione provvede alle prenotazioni, all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche e alla consegna dei referti, eventualmente scaricabili on-line.

Fornirà inoltre informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe e indicherà l'ubicazione delle diagnostiche e degli ambulatori specialistici

Il centralino telefonico è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 08.30-12.30 e 14.00-18.00, per fornire informazioni ed effettuare prenotazioni. Nelle fasce orarie caratterizzate da intenso traffico telefonico l'impegno da parte degli operatori è quello di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.



Privacy – trattamento dei dati sensibili

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili.

I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione.

All'utente viene consegnata la fattura con il foglio di ritiro riportante il giorno e l'ora prestabiliti.

I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.

Per le prestazioni a pagamento è a disposizione del cittadino in Accettazione il relativo tariffario.

Consegna referti

Il referto medico specialistico delle prestazioni ambulatoriali ed ecografiche è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.

Per tutte le altre prestazioni il referto viene consegnato nel minor tempo possibile mentre in casi particolari sarà consegnato entro 3-5 giorni dall'esame. In caso di urgenza si applicherà la massima sollecitudine. In attuazione a quanto stabilito, ai sensi dell' art. 13, Reg UE 2016/679 per la tutela della privacy i referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega nel foglio del ritiro) previa presentazione del documento d'identità .

[Gli specialisti sono telefonicamente a disposizione del Medico Curante per chiarimenti circa i risultati degli esami.](#)

[La presente carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto della seguente associazione di tutela del paziente:](#)

A blue-tinted photograph showing a hand holding a wooden block on a wooden structure. The word "Progetti" is overlaid in white text on the left side of the image.

Progetti

Onlus centro aiuto alla vita

Medica S.R.L. collabora con l'associazione ONLUS CENTRO AIUTO ALLA VITA fornendo prestazioni totalmente gratuite ai bambini e alle mamme della casa di accoglienza.

Impegni assunti ed il loro monitoraggio

	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI	INDICATORI	STANDARD	MONITORAGGIO 2023
UMANIZZAZIONE	Garantire posti riservati ai pazienti fragili portatori di handicap e accesso (donne in gravidanza, prioritario in sala d'attesa disabili, anziani etc.)	Disponibilita' parcheggi per la prestazione hanno informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute e sui trattamenti cui sono stati sottoposti	Esistenza e disponibilita' dei posti.	100%
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Cura della comunicazione durante la clinica (consenso ricevuto informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti) di registrazione di consenso informato per prestazione informativa	a) % pazienti che dichiarano che la prestazione hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute e sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) presenza nella cartella paziente di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa	a)80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b)controlli cartelle cliniche	a) 83.3% b) 100%
ASPETTI COMFORT	Garantire il comfort e la pulizia dei locali, angolo bimbi.	% di pazienti che dichiarano che gli ambulatori risultano puliti e gradevoli	presenza/rispondenza al requisito del 80%	80%
ASPETTI RELAZIONALI	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami /tot. pazienti	Inferiore a 0.5 %	0.03%
TEMPI E ACCESSIBILITA'	Facilitazione delle modalita' di prenotazione	a) varie modalita' di prenotazione: sportello, telefono, cup,modalita' di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura a 40 oreb settimanali, 2. orario continuato, 3 apertura prima delle 9, 5. chiusura dopo le 17	a) Disponibilita' di prenotazione b) conferma orari	a)100% b) 100%
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualita' dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) predisposizione relazione annuale di tutela insieme direzione c) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	e) 100% di risposte	a) 100% b) 100% c) 100%

Ubicazione



IN AUTO

Dalla Tangenziale: Uscita 10 “Guizza”, 500m in direzione Albignasego sulla sinistra (Prima della Chiesetta Ferri) Via Bosco Papadopoli 4/1
Dal centro di Padova proseguire in direzione Albignasego e sulla sinistra in corrispondenza della Chiesetta Ferri Via Bosco Papadopoli 4/1



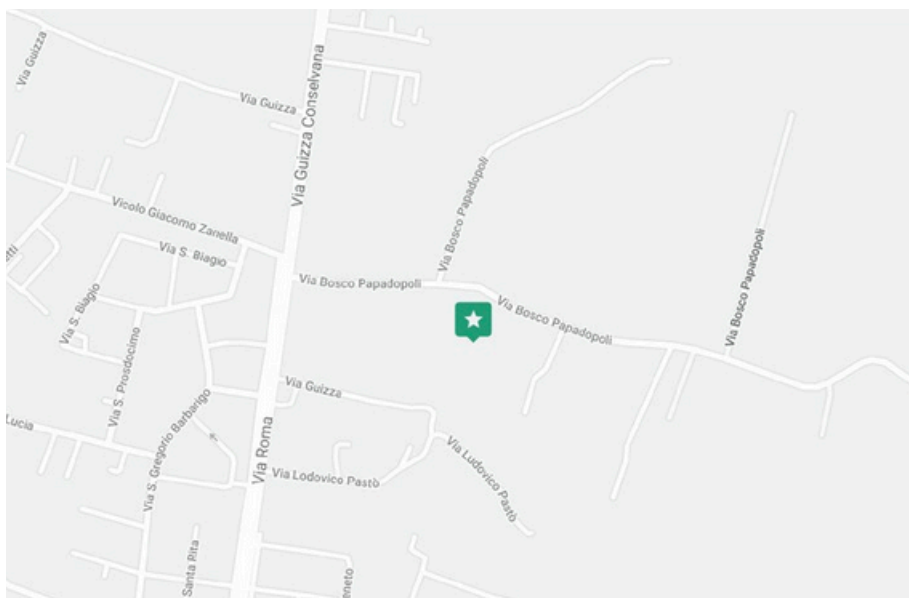
MEZZI PUBBLICI

Tram - Capolinea Sud + Autobus Linea
88 (Fermata Chiesetta Ferri) - Via Bosco Papadopoli 4/1



·PARCHEGGI

Ampio parcheggio disponibile



Via Bosco Papadopoli, 4/A



Via Bosco Papadopoli, 4/A

35125 Padova

Tel. 049 8806554

www.medica-srl.it

info@radiologiamedicasrl.it