



---

# 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 |
| Chirurgia Generale               | pag.12 |
| Poliambulatorio                  | pag.13 |
| 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*

**Dott. Roberto Locatelli**

Specialista in Radiologia Diagnostica

## *PERSONALE*

### *AMMINISTRATIVO*

**dr.ssa Gigliola Baraldo**

Direttore e Responsabile Amministrativo

**dott. Giacomo Locatelli**

Consigliere

## *PERSONALE*

### *DELL'ACCETTAZIONE*

**Anna Marcato**

## *PERSONALE MEDICO*

**Dott.ssa Anna Perazzolo**

**Dott. Bruno Riga**

**Dott. Alberto Nicolucci**

**Dott. Giovanni Pisanello**

**Prof. Salvatore Perrone**

**Dott.ssa Daniela Cosma**

**Dott. Alberto Pauletto**

**Dott. Oscar Bernardi**

## *PERSONALE PARAMEDICO*

**TSRM dott.ssa Alessia Pastore**

Tecnico di Radiologia



# Servizi

## 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 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)
- \*- Tc CONE-BEAM singola arcata
- \*- Tc CONE-BEAM doppia arcata
- \*- TC ATM
- \*- Check-Up Ecografico

\*Prestazioni soggette al sistema qualità

# 2. Poliambulatorio

- **AUDIOLOGIA**
- **CHIRURGIA GENERALE**
- **DERMATOLOGIA**
- **GASTROENTEROLOGIA:**

Visita Gastroenterologa ed Epatologica

- **NUTRIZIONISTA:**

Elaborazione piani nutrizionali 1

- **PSICOLOGIA:**

Consulto psicologico

- **OCULISTICA:**

Visita Oculistica

- **OTORINOLARINGOIATRA**
- **CARDIOLOGIA:**

Visita Cardiologica

- **OSTETRICIA E GINECOLOGIA:**

Visita Ginecologica e terapie  
riabilitazione pavimento pelvico

- **MEDICINA ESTETICA**
- **SCIENZA DELLA NUTRIZIONE**

# Chirurgia Generale

**Presso la struttura Medica S.r.l. è attiva la branca di chirurgia generale.**

## **L'ITER:**

I candidati devono essere valutati preventivamente dal Chirurgo che effettuerà l'intervento. Verrà raccolta un'anamnesi scrupolosa ed approfondita per conoscere le patologie attuali e pregresse, le terapie assunte, eventuali allergie e gli stili di vita. Si procederà poi all'esame obiettivo, generale e specifico per quell'intervento. Verranno prescritti anche gli esami ritenuti necessari perché il trattamento chirurgico si svolga in totale sicurezza.

Nel corso della visita, il Medico informerà il paziente in modo chiaro, semplice ed esaustivo sul trattamento sanitario a cui verrà sottoposto ed egli potrà esprimere o negare il proprio consenso.

Il Medico, nel corso della valutazione preliminare, formulerà un preventivo di spesa, comprensivo di tutte le voci necessarie. In Medica Srl esiste anche un pacchetto chirurgico, a costo fisso, comprensivo di:

- visita
- intervento chirurgico
- assistenza infermieristica
- prima medicazione post-intervento

La "Piccola Chirurgia" ambulatoriale non prevede la presenza dell'Anestesista durante la procedura.

La "Piccola Chirurgia" viene definita Ambulatoriale perché si effettua all'interno di un ambulatorio dedicato.

Nella maggior parte dei casi, terminato l'intervento il paziente può tranquillamente immediatamente fare rientro a casa. Per alcune procedure, può rendersi necessario un periodo di osservazione di 30 minuti - 2 ore, al massimo. Il Medico potrebbe consigliare una terapia domiciliare, solitamente a base di antidolorifici, antinfiammatori o antibiotici.

La/e visite di controllo successive all'intervento consentono di verificare il processo di guarigione, ma servono anche ad individuare tempestivamente eventuali problemi, quasi sempre rimediabili, se presi per tempo. Le medicazioni facilitano una corretta guarigione della ferita e ne riducono le possibili eventuali complicanze.

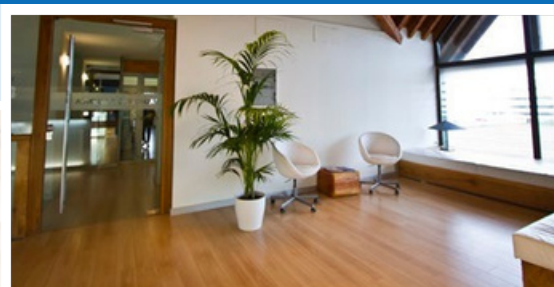
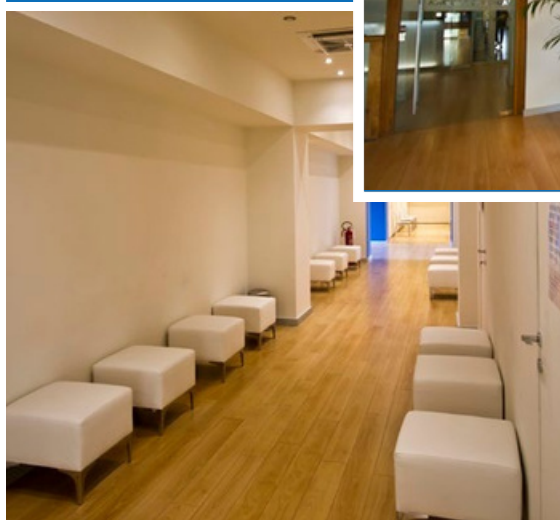
## **Quali sono gli interventi che si possono fare e chi li effettua?**

- Onicectomia (unghia incarnita)
- Biopsia cutanea
- Asportazione di lesioni cutanee da volto, tronco e arti
- Asportazione di verruche
- Rimozione di corpi estranei
- Incisione e drenaggio di ascessi
- Asportazione di cisti sebacee e lipomi sottocutanei
- L'iniezione di acido ialuronico del ginocchio
- L'iniezione di acido ialuronico della spalla



# 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 placing a wooden block on top of a stack of three other wooden blocks. The blocks are arranged in a vertical column, and the hand is positioned to the right, placing the fourth block on top. The background is a light, textured surface.

# 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.)                                                           | Disponibilit  parcheggi per la prestazione hanno informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti                                                                         | Esistenza e disponibilit  dei posti.                                                                                                                                                     | 100%                          |
| INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE | Cura della comunicazione durante la visita clinica (consenso ricevuto informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti) di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa | a) che dichiarano che la prestazione hanno informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti<br>b) presenza nella cartella paziente                                        | a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti<br>b) controlli cartelle cliniche | a) 83.3%<br>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 modalit  di prenotazione                                                                                                                                                                       | a) varie modalit  di prenotazione: sportello, telefono, cup.<br>b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura a 40 ore settimanali, 2. orario continuato, 3. apertura prima delle 9, 5. chiusura dopo le 17 | a) Disponibilit  di prenotazione<br>b) conferma orari                                                                                                                                    | a) 100%<br>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 qualit  dei servizi                       | a) presenza di procedura per gestione reclami<br>b) predisposizione relazione annuale di tutela<br>c) % N  reclami a cui   stato risposto entro 7 gg / N  totale risposte                                                     | e) 100% di risposte                                                                                                                                                                      | a) 100%<br>b) 100%<br>c) 100% |



IN AUTO







**RADIOLOGIA  
MEDICA**  
PADOVA

Via Bosco Papadopoli, 4/A  
35125 Padova  
Tel. 049 8806554

[www.medica-srl.it](http://www.medica-srl.it)  
[info@radiologiamedicasrl.it](mailto:info@radiologiamedicasrl.it)