

# CARTA DEI SERVIZI SANITARI



UNI-X MEDICA S.r.l. – Piazza G. Dossetti, 1 – 35028 PIOVE DI SACCO (PD)  
tel. 049.9708666 fax 049.9708702  
e-mail: [info.unixmedica@affidea.it](mailto:info.unixmedica@affidea.it) – internet :[www.unixmedica.affidea.it](http://www.unixmedica.affidea.it)

Direttore Sanitario: dott. Pierluigi Castiglione spec. in Fisiatria  
Direttore Responsabile Radiologia: dott. Enrico Talenti spec. in Radiologia.

## LA CARTA DEI SERVIZI

- Presentazione	pag. 4
- Perché una carta dei servizi	pag. 4
- Mission di UNI-X MEDICA	pag. 5
- Politica di UNI-X MEDICA	pag. 5
- Normative di riferimento e principi fondamentali della carta dei servizi	pag. 6

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

- Orari di apertura	pag. 7
- Servizio Prenotazioni	pag. 7
- Consegna referti	pag. 7
- Tempi di attesa	pag. 7
- Accettazione	pag. 9
- Raccolta suggerimenti e informazioni	pag. 9
- Servizio segnalazioni e reclami	pag. 10
- Informazione Sanitaria e Consenso Informato	pag. 10
- Comunicazione e Informazione	pag. 11
- Amministrazione	pag. 11
- Servizio informatico ed archiviazione	pag. 11
- Assistenza specialistica in regime di convenzione con il S.S.N.	pag. 11
- Assistenza specialistica <b>non</b> in regime di convenzione con il S.S.N.	pag. 14
- Convenzioni private.	pag. 14
- Assistenza Sanitaria agli stranieri	pag. 14
- Diagnostica Strumentale	pag. 15
- Elenco dei servizi di diagnostica strumentale e specialistica	pag. 15
- Elenco dei consulenti	pag. 16

## NOTE INFORMATIVE

- Diritti	pag. 17
- Diritto al rispetto della privacy	pag. 17
- Doveri	pag. 18
- Prevenzione e protezione	pag. 19
- Il concetto di Governo clinico	pag. 19
- Il Codice Etico	pag. 19
- Ricerca e sviluppo	pag. 20
- Principali indicatori	pag. 21

## PRESENTAZIONE

## **Dal 2008 Uni-X Medica fan parte del gruppo Euromedic International, ora AFFIDEA.**

Il gruppo AFFIDEA (ex Euromedic International) sta rapidamente diventando, con successo, il principale erogatore di prestazioni sanitarie a livello europeo, specializzato in indagini diagnostiche, nefrologia e servizi di tele radiologia. Grazie alla gestione di un elevato numero di strutture sanitarie in tutto il continente, Euromedic è all'avanguardia nella cura del paziente – un punto di riferimento per coloro che necessitano dei suoi servizi.

Dopo quasi due decenni di dedizione all'eccellenza, Affidea ha ridefinito la sua relazione con le autorità sanitarie per l'offerta di prestazioni a carico del servizio sanitario nazionale. La Società eroga cure salvavita, con standard qualitativi ai più alti livelli europei, anche all'interno di strutture sanitarie pubbliche. Ogni anno il personale di Affidea viene a contatto con le vite di milioni di persone, conciliando i bisogni dei pazienti, dei dipendenti, delle autorità sanitarie e degli investitori.

La Società garantisce standard elevati ed ha costruito una cultura aziendale che valorizza l'onestà, l'integrità e la trasparenza in tutto ciò che fa. Si adopera per creare un ambiente di lavoro basato su rispetto reciproco, incentivazione e lavoro di squadra – un'azienda che ricompensa l'impegno ed i risultati, sempre attenta ai bisogni dei medici e di tutti i suoi dipendenti.

Uni-X Medica è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario nazionale ed è anche storicamente il centro medico privato di riferimento per i cittadini di Piove di Sacco e dei paesi limitrofi, esiste da oltre trent'anni.

Caratterizzata da una ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici soprattutto nel campo della diagnostica per immagini e nella fisioterapia, ha una forte propensione all'investimento in tecnologie avanzate; solo per fare alcuni esempi la dosimetria della nostra TAC dentale dedicata è decine di volte più bassa di una TC dentale "classica", la radiologia tradizionale e senologica è completamente digitalizzata e di ultima generazione.

Uni-x Medica da gennaio 2010 si è trasferita nel nuovissimo e prestigioso stabile di via Leonardo da Vinci, nel cuore della zona Industriale-Direzionale di Piove di Sacco, in un unico immobile, di grandi dimensioni e dotato di ampi parcheggi.

## **PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

UNI-X MEDICA ha elaborato una Carta dei Servizi Sanitari che individua le linee operative che caratterizzano l'attività della struttura:

#### POLITICA DI AFFIDEA UNI X MEDICA

affinità con i medici e i pazienti, fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo, miglioramento continuo grazie alle idee e all'innovazione

Il nome Affidea riflette i valori fondamentali della nostra azienda - **affinità** con le persone, pazienti, azionisti, fornitori, aziende concorrenti o comunità in cui viviamo ed operiamo; **fiducia** e fedeltà in tutto ciò che facciamo; miglioramento continuo grazie alle **idee** e all'innovazione.

Ognuno di noi dovrebbe dimostrare questi valori nel lavoro e nei rapporti di lavoro.

Affinità significa preoccuparsi di quello che facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, perché lo facciamo. Siamo in grado di fornire la qualità del servizio che facciamo, se lo abbiamo veramente a cuore.

Fiducia e fedeltà significa essere affidabili. Aderiamo all'onestà, alla correttezza e al fare la cosa giusta senza compromessi, anche quando le circostanze lo rendono difficile.

Idee costanti e innovazione significa cercare sempre la soluzione migliore e più aggiornata per un problema o una situazione, al fine di garantire il mantenimento degli standard più elevati in ogni momento.

## Obiettivi

Per i nostri pazienti

Migliorare la qualità della vita di ciascun paziente grazie ai progressi della tecnologia, alle conoscenze e alle pratiche cliniche basate sull'evidenza. Ci impegneremo affinché la soddisfazione e la sicurezza del paziente siano al più alto livello in assoluto.

Per i nostri compagni di squadra e colleghi

Attrarre, motivare e trattenere persone qualificate e appassionate, offrendo loro l'opportunità di una crescita professionale costante e condizioni di lavoro sicure che contribuiscano a rendere Affidea l'ambiente lavorativo ideale.

Per i nostri partner

Migliorare continuamente il nostro sistema di gestione, ridurre al minimo tutti i rischi e perseguire l'efficienza e l'efficacia in tutto ciò che facciamo.

Per la comunità

Adempiere a tutte le nostre responsabilità; rispettare gli standard internazionali, i requisiti legali e le conformità alle normative vigenti.

affidea, niente è più importante della salute

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai **reali bisogni in termini di salute del territorio**. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del **diritto di ciascuno alla salute**. Lo sforzo organizzativo di **Uni x Medica** per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.

## NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”;
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
4. “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
6. “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300”.

## INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

### ORARIO DI APERTURA:

Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 07.30 alle ore 19.30
Sabato	dalle ore 08.00 alle ore 13.00
Domenica	chiuso

### SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

### CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato entro 48 ore, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. I referti vengono consegnati in busta chiusa, indirizzata al medico curante (secondo le indicazioni del D.L. 196/2003 sulla tutela della privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (se l'interessato autorizza la consegna firmando la delega posta nel retro della fattura), tutti i giorni nell'orario di apertura. Su richiesta, i referti possono essere

spediti a domicilio con oneri a carico. Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

#### TEMPI DI ATTESA

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione, consegna referto)

<p><b>EROGAZIONE SERVIZI E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE</b></p>	<p>-RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (mano, polso, gomito, ginocchio, caviglia, piede): <b>1 – 7 gg.</b></p> <p>-DENSITOMETRIA (DEXA): <b>1 – 7 gg.</b></p> <p>-TAC MAXISCAN (arcata dentaria superiore e inferiore e articolazioni temporo-mandibolari): <b>3 gg.</b></p>
---	--



	<p>-RX (ossa, addome in bianco): <b>10 gg.</b></p> <p>-ECOGRAFIA (tutti distretti, NO ostetriche): <b>15 gg.*</b></p> <p>-ECOCOLORDOPPLER (tutti distretti): <b>15 gg.*</b></p> <p>-SENOLOGIA (mammografia, esame clinico strumentale delle mammelle): <b>20 gg.*</b></p> <p>-FISIATRIA (visita fisiatrica): <b>1-7 gg.</b></p> <p>-TERAPIE RIABILITATIVE: <b>15 gg.</b> dalla visita fisiatrica</p> <p>* i tempi di attesa per questo esame/prestazione sono condizionati dai limiti al numero delle prestazioni erogabili imposti dalla Regione Veneto.</p>
<p><b>ALL'ACCETTAZIONE PER:</b> PRENOTAZIONI ACCETTAZIONI FATTURAZIONI</p>	<p>Da 5 a 10 minuti</p>
<p><b>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</b></p>	<p>-RX e TAC MAXISCAN: entro 48 ore, salvo casi di urgenza;</p> <p>-RMN: entro 48 ore, salvo casi di urgenza;</p> <p>-ECOGRAFIA/ECOCOLORDOPPLER/DENSITOMETRIA/SENOLOGIA/VISITA FISIATRICA: immediata.</p>

#### ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli

ambulatori specialistici e dell'area di fisioterapia. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- orario continuato, dalle ore 07.30 alle ore 19.30, dal Lunedì al Venerdì, sabato 8.00-13.00
- informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni e sulla consegna dei referti
- prenotazioni dirette o telefoniche
- invio e gestione questionari preliminari necessari all'esecuzione degli esami
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti, su richiesta anche tramite invio a domicilio
- incasso dei ticket e degli altri importi per le prestazioni diagnostiche.

**NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito – bancomat.**

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

#### RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Cliente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Cliente ha avuto riguardo il servizio ricevuto da Uni-X Medica. Conoscere il livello di soddisfazione del Cliente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- ◆ Questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti;

Obiettivo del questionario che il Medico, Tecnico Radiologo, il Fisioterapista o l'Addetta Segreteria, consegna al Cliente/Paziente, è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da Uni-X Medica. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

- ◆ Analisi dei reclami;

#### SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail. Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

**Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.**

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

#### INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

#### COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina

generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

Uni-X Medica, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

## AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata in regime convenzionato e non.

## SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

## ASSISTENZA SPECIALISTICA IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.

Tale modalità riguarda le prestazioni specialistiche convenzionate con il S.S.N..

Per ottenere una qualsiasi prestazione medica è necessaria la richiesta del Medico del SSN, redatta sul modulario standardizzato regionale (impegnativa).

La prestazione, ove necessario, può essere prenotata al Servizio accettazione sia di persona che telefonicamente.

La quota di partecipazione alla spesa (ticket), dovuta dal cittadino in base alle norme vigenti, viene versata al momento dell'accettazione.

Nel caso di prestazioni previste dal nomenclatore tariffario della Regione Veneto ed erogate dalla struttura in regime di convenzione con il S.S.N.:

- per i cittadini non esenti il ticket va pagato su tutte le prestazioni ambulatoriali convenzionate presso la struttura per un massimo di € 46,15 per impegnativa;
- per i cittadini esenti i criteri di esenzione sono i seguenti:

*Soggetti disoccupati*

Rientrano nella categoria dei 'disoccupati esenti' i soggetti, iscritti ai Centri per l'Impiego, che sono alla ricerca di una occupazione purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 8.263,31 aumentato ad Euro 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di Euro 516,46 per ogni figlio a carico. L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico.

#### *Esenzione per età e reddito*

Sono esenti i cittadini di età inferiore a 6 anni e di età superiore a 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 36.151,98. L'esenzione è personale e quindi non può essere estesa ai familiari a carico.

L'interessato (o un suo sostituto nei casi previsti dagli artt. 4 e 5 del D.P.R. 445/2000) deve dichiarare la condizione reddituale su apposito modulo.

#### *Titolari di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni*

Sono esenti i cittadini titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e i familiari a carico, purché appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 8.263,31 aumentato ad Euro 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di Euro 516,46 per ogni figlio a carico.

L'interessato (o un suo sostituto nei casi previsti dagli artt. 4 e 5 del D.P.R. 445/2000) deve dichiarare la condizione reddituale su apposito modulo.

#### *Titolari di pensione o assegno sociale, di età superiore ai 65 anni*

Sono esenti i cittadini italiani che hanno compiuto i 65 anni di età e beneficiano di pensione o assegno sociale.

L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico.

Per l'anno 2004 l'importo massimo della pensione sociale e dell'assegno sociale erogato dall'INPS è pari, rispettivamente, ad Euro 303,25 mensili (Euro 3.942,25 annui) ed Euro 367,97 mensili (Euro 4.783,61 annui).

L'interessato (o un suo sostituto nei casi previsti dagli artt. 4 e 5 del D.P.R. 445/2000) deve dichiarare la condizione reddituale su apposito modulo

#### *Esenzioni per condizione soggettiva*

(Donazione sangue organi o tessuti, maternità, infortuni sul lavoro)

Specifiche esenzioni sono previste per: atti di donazione di sangue, organi, tessuti; determinate prestazioni specialistiche per la maternità responsabile e per il monitoraggio della gravidanza; le prestazioni connesse agli infortuni sul lavoro.

#### *Esenzioni per patologia o condizione invalidante*

I cittadini affetti dalle forme morbose o da condizioni invalidanti previste dal DM n. 329 dd. 28/05/1999 'Regolamento recante norme di individuazione delle malattie croniche e invalidanti e s.m. e del D.M. n. 279 del 18 maggio 2001 'Regolamento di istituzione della

rete nazionale delle malattie rare sono esenti dalla compartecipazione alla spesa secondo le modalità previste dai Decreti.

Ciascuna malattia (ne sono state individuate 55) o condizione invalidante è contrassegnata da uno specifico codice identificativo di esenzione.

Le esenzioni sono limitate alle prestazioni individuate dallo stesso decreto, appropriate ai fini del relativo monitoraggio e della prevenzione degli ulteriori aggravamenti.

Per ottenere il tesserino di esenzione aggiornato con il codice della patologia è necessario presentare al Distretto (Ufficio Prestazioni) la documentazione sanitaria attestante la patologia, rilasciata dal medico specialista pubblico o privato accreditato. Si consiglia di consultare la lista riassuntiva delle codifiche delle esenzioni attualmente in vigore.

Sono inoltre esenti da ticket le prestazioni specialistiche, limitatamente a quelle indicate nei rispettivi elenchi, previste dalla programmazione provinciale di diagnosi precoce o prevenzione (le c.d. campagne di prevenzione) disposte a tutela della salute collettiva che sono:

- a) diagnosi precoce delle malattie a trasmissione sessuale - target: popolazione residente e non residente iscritta al SSP;
- b) screening provinciale di diagnosi precoce del carcinoma del collo dell'utero mediante pap test - target: donne residenti, iscritte SSP, di età compresa tra i 25 e i 65 anni;
- c) screening provinciale per la diagnosi precoce del tumore alla mammella mediante mammografia - target: donne residenti, iscritte SSP, di età compresa tra i 55 e i 69 anni;
- d) lotta all'alcolismo - target: popolazione residente, iscritta al SSP;
- e) controlli periodici clinico laboratoristici per emofilici - target: emofilici residenti, iscritti SSP;

In aggiunta alle suddette campagne, che sono previste dalla L n. 388 del 23/12/2001, è prevista dalla programmazione nazionale la seguente campagna di prevenzione per la salute collettiva:

- a) colonscopia, ogni 5 anni, per la popolazione di età superiore ai 45 anni

per età, per patologia, per stato (es. stato di gravidanza, stato di politrasfuso, etc.), per reddito; è necessaria la richiesta del medico del S.S.N., redatta sul modulo standardizzato regionale (impegnativa).

**ASSISTENZA SPECIALISTICA NON IN REGIME DI CONVENZIONE CON IL S.S.N.**

**PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO**

Per le prestazioni ed i servizi a pagamento le modalità di accesso sono le medesime di quelle che regolano l'accesso di tutti gli altri Pazienti. Per ottenere una qualsiasi prestazione

medica è opportuna (obbligatoria per Radiologia) la richiesta di un medico, non necessariamente appartenente al S.S.N.. Nella Carta dei Servizi sono elencati i servizi e le prestazioni disponibili a pagamento.

#### CONVENZIONI PRIVATE

In presenza di convenzioni, stipulate fra Uni-X Medica e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati.

#### ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno per lavoro, motivi familiari, asilo politico o umanitario, attesa di adozione, affidamento, acquisto della Cittadinanza, hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani, l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti. L'iscrizione si effettua presso le Asl di residenza o di dimora e per iscriversi sono sufficienti il permesso di soggiorno, il codice fiscale e il certificato di residenza. Gli stranieri temporaneamente presenti sul territorio (STP), anche in mancanza di un valido permesso di soggiorno, possono usufruire dei servizi erogati in convenzione purché la richiesta del medico contenuta nell'impegnativa abbia i caratteri della necessità ed urgenza. Al fine di facilitare l'accesso in struttura degli stranieri è allestita un apposita cartellonistica multi-lingue o con pittogrammi di immediata comprensione capaci di far risaltare le ipotesi potenzialmente più rischiose e con particolare attenzione per le donne in stato di gravidanza.

#### DIAGNOSTICA STRUMENTALE

Comprende servizi e prestazioni diagnostiche strumentali che permettono un corretto inquadramento diagnostico secondo i più aggiornati criteri. Possono essere suddivisi in base all'utilizzo di specifiche tecniche strumentali.

Nell'esecuzione degli esami viene posta particolare attenzione al comfort del Paziente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc). L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute del Paziente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato). L'accesso alle prestazioni avviene, di norma, tramite prenotazione.

Al momento della prenotazione il personale addetto all'Accettazione provvederà ad informare i soggetti interessati delle preparazioni eventualmente richieste per eseguire gli esami. Quando necessario, è prevista la consegna di appositi stampati.

L'esecuzione e la refertazione delle indagini ha come riferimento le linee guida nazionali ed internazionali della SIRM (Società Italiana di Radiologia Medica) e dell'ACR (American College of Radiology) basate sul consenso e l'opinione di esperti riconosciuti.

**ELENCO DEI SERVIZI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE, SPECIALISTICA, FISIOTERAPIA**

<b>DIAGNOSTICA PER IMMAGINI e SPECIALISTICA</b>	<b>IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.</b>	<b>*Referto</b>
Rx addome diretto	Si	Si
Rx colonna vertebrale	Si	Si
Rx cranio e seni paranasali	Si	Si
Rx mammografia	Si	Si
Rx odontoiatrica (OPT, teleradiografia del cranio)	Si	Si
Rx ossea od articolare	Si	Si
Rx toracica	Si	Si
Densitometria Ossea	No	Si
RMN bacino e anche	Si	Si
RMN spalla e braccio	Si	Si
RMN gomito e avambraccio	Si	Si
RMN mano e polso	Si	Si
RMN ginocchio e gamba	Si	Si
RMN caviglia e piede	Si	Si
TAC DENTALE DEDICATA (Maxiscan)	SI	Si
SENOLOGIA (Mammografia, es. clinico strumentale delle mammelle)	Si	Si
ECOGRAFIE (tutti i distretti, escluse ostetriche)	Si	Si
ECOCOLORDOPPLER (tutti i distretti)	Si	Si
VISITE FISIATRICHE	No	Si
FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE (elettroterapia interferenziali-tens-idrogalvano, ultrasuonoterapia, laser terapia antalgica, magnetoterapia)	No	No
FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE (ionoforesi, rieducazione funzionale, ipertermia, laser di potenza, linfo drenaggio, massoterapia distrettuale, rieducazione pavimento pelvico, piscina, palestra , tecar, endothrapy, SIT therapy, Ipertermia)	No	No

\*In questa colonna può verificare le prestazioni per cui il medico le dovrà consegnare il referto

**ELENCO DEI CONSULENTI**

Dott. Pierluigi Castiglione spec. in Fisiatria - Direttore Sanitario Uni-X Medica

Dott. Enrico Talenti spec. in Radiologia - Direttore Responsabile Radiologia

Dott. Fiore Daniele spec. in Radiologia

Dott. Luigi Anastasi spec. in Radiologia

Dott. Domingo Milite spec. in Radiologia



Dott.ssa Paola Roseano spec. in Radiologia  
Dott.ssa Fabiana Cappuzzo spec. in Fisiatria  
Prof. Luisetto Giovanni spec. in Medicina Interna  
Dott. Tedeschi Piermaria spec. in Radiologia  
Dott. Arboit Marco spec. in Chirurgia Vascolare  
Dott.ssa Beltrame Valeria spec. in Radiologia  
Dott. Natale Francesco spec. in Radiologia  
Dott. Giovanni Barbetta spec. In Fisiatria  
Dott. Coran Alessandro spec in Radiologia

*Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.*

## NOTE INFORMATIVE

### DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

In particolare, Uni-X Medica, ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. **"Pazienti fragili**, (come ad

esempio il Paziente - dolorante - non deambulante – non automunito) le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano podestà tutoria.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

#### DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo UNI X MEDICA S.r.l. ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato. L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e

le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- *conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;*
- *ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;*
- *ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;*
- *opporvi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.*

I modelli per inoltrare le richieste possono essere scaricati dal nostro sito web o richiesti al personale dell'accettazione insieme ad un opuscolo (PRIVACY REALE E NON SOLO A PAROLE) che illustra i diritti esercitabili dal cittadino utente e il modo in cui UNI-X MEDICA vigila sulla sicurezza dei dati trattati.

## DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

## PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008.

## IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO PER UNI-X MEDICA

Uni-X Medica ha adottato, secondo i requisiti regionali per l'accreditamento previsti dalla L.R. n° 22 del 2002, le modalità per la Gestione del Governo Clinico contenute nell'omonimo specifico documento programmatico 2008-2013.

Uni-X Medica vuole assicurare attraverso i principi del Governo Clinico che ogni Paziente riceva la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il cittadino-utente.

In quest'ottica, Uni-X Medica ha definito quelli che sono i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di: formazione continua, gestione del rischio clinico, audit clinici, medicina basata sull'evidenza, linee guida cliniche e percorsi assistenziali, gestione delle segnalazioni e dei reclami, comunicazione e gestione della documentazione, ricerca e sviluppo, esiti, collaborazione, coinvolgimento dei Pazienti, valutazione del personale.

## CODICE ETICO

Uni-X Medica, in occasione dell'attività di adeguamento dei modelli di organizzazione e gestione alle prescrizioni del D. Lgs.231/2001, ha ritenuto di procedere nella redazione e predisposizione di un Codice Etico, che raccolga l'insieme dei principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che improntano, sin dalla costituzione, le relazioni dell'azienda verso il personale, i collaboratori ed i terzi.

L'adozione al Codice etico rappresenta una ulteriore garanzia che si aggiunge a quanto disposto dalla normativa vigente e dal sistema Qualità alla Norma ISO 9001:2008 adottato.

Il Codice Etico sarà l'insieme delle regole:

- Di comportamento nei rapporti con gli interlocutori esterni, i collaboratori, il mercato e l'ambiente, alle quali informare la propria attività interna ed esterna, esigendone il rispetto da parte di tutti i collaboratori, i consulenti e, per quanto di competenza, gli interlocutori esterni;

- Di organizzazione e gestione, finalizzate alla realizzazione di un sistema efficiente ed efficace di programmazione, esecuzione e controllo delle attività, tale da assicurare il costante rispetto delle regole di comportamento e prevenirne la violazione da parte di qualsiasi soggetto che operi per la Società.

## RICERCA E SVILUPPO

Uni-X Medica è impegnata da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica in possesso consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.

### **INDICATORI: cruscotto di guida**

*Tecnicamente un indicatore è un parametro o un valore capace di dare un'informazione sintetica relativa ad uno specifico processo (un'attività, una prestazione, un servizio, una modalità di gestione delle risorse, una strategia di programmazione ecc.), la cui conoscenza possa essere utile a chi gestisce una struttura per tenerne sotto controllo la qualità e*

*l'efficienza. Ma un indicatore è utile anche per l'utente, che in tal modo può giudicare con un dato obiettivo come lavora chi fornisce un servizio. La scelta di pubblicare alcuni degli indicatori di maggior interesse, fa parte del dialogo diretto e trasparente che vogliamo avere con i nostri utenti e, più in generale con i cittadini, gli operatori della sanità e le istituzioni, in modo da rafforzare un legame e stimolare il giudizio sui nostri servizi e sulle nostre performance, cosa per noi fondamentale nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.*

*Molti indicatori sono tra l'altro ricavati dai giudizi che riceviamo ogni giorno dall'utenza, tramite i questionari, i reclami e le osservazioni.*

*Gli indicatori sono quindi il nostro "cruscotto di guida" e rappresentano il modo più concreto per giudicare il nostro lavoro, la nostra capacità di soddisfare l'utenza e di operare secondo criteri di qualità.*

*Di seguito Vi forniamo una Selezione di alcuni indicatori utilizzati per il monitoraggio dei servizi dell'Azienda.*

<b>Tabella degli indicatori</b>	<b>RSIPOSTE POSITIVE</b> <i>I dati si riferiscono al 2014</i>
• <b>Semplicità procedure prenotazione</b>	<b>99.0%</b>
• <b>Chiarezza segnaletica e indicazioni dei locali</b>	<b>97.4%</b>
• <b>Risposte positive sulla segnaletica</b>	<b>81.6%</b>
• <b>Tempi di attesa nella prenotazione</b>	<b>96.0%</b>
• <b>Comfort percepito</b>	<b>98.0%</b>
• <b>Risposte positive sul comfort degli ambulatori</b>	<b>96.8%</b>
• <b>Tutela della privacy degli utenti</b>	<b>94.4%</b>
• <b>Pulizia percepita dall'utente</b>	<b>99.7%</b>
• <b>Professionalità del personale</b>	<b>98.7%</b>
• <b>Completezza informazione fornita all'utente dal personale accettazione</b>	<b>99.9%</b>
• <b>Completezza informazione fornita dal personale sanitario</b>	<b>99.5%</b>
• <b>Tempo dedicato all'utente durante la prestazione sanitaria</b>	<b>97.0%</b>
• <b>Efficacia dell'informazione (Carta dei Servizi, depliant, siti internet, segnaletica interna ecc.)</b>	<b>81.5%</b>
• <b>Fidelizzazione alla struttura</b>	<b>97.0%</b>
• <b>N.° prestazioni eseguite</b>	<b>15.4000</b>
• <b>% reclami su totale prestazioni</b>	<b>0,01%</b>
• <b>% non conformità su totale prestazioni</b>	<b>0,1%</b>
• <b>% giudizi positivi su totale questionari compilati dai pazienti</b>	<b>98,5%</b>
• <b>% di reclami chiusi con successo</b>	<b>100%</b>