

# CARTA DEI SERVIZI

## **POLIDIAGNOSTICO MONTESANTO** **Struttura di AFFIDEA LOMBARDIA S.r.l.**

**Laboratorio Analisi Mediche**

**Poliambulatorio**

**Radiologia/Diagnostica per Immagini**

Via Brera, 23 - 20010 Cornaredo (MI)

Telefono: 02-9348171

Fax: 02-934.817.08

info.montesanto@affidea.it

[www.affidea.it](http://www.affidea.it)

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le disposizioni del D.P.C.M. 19/5/95 e viene esposta al pubblico e diffusa come previsto dalla Delibera Giunta Regionale 6/8/98, n. 6/38133.

Cornaredo, 30.11.2018

<b>1. PRESENTAZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1 LA STRUTTURA .....	3
1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA' .....	7
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
1.4 CERTIFICAZIONE DI QUALITA' .....	8
1.4 POLITICA della QUALITA' .....	8
LA POLITICA DELLA QUALITA' (MISSION AZIENDALE).....	8
<b>2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI .....</b>	<b>10</b>
2.1 I NOSTRI PROFESSIONISTI .....	10
2.2 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO.....	11
2.3 PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE.....	12
2.4 TEMPI DI ATTESA .....	20
<b>3. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE.....</b>	<b>21</b>
<b>4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....</b>	<b>23</b>
4.1 RECLAMI .....	23
4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA .....	23
<b>5. RITIRO ESITI.....</b>	<b>23</b>

## 1. PRESENTAZIONE

### 1.1 LA STRUTTURA

Il "POLIDIAGNOSTICO MONTESANTO" è una struttura sanitaria autorizzata all'esercizio ed accreditata con il SSN per l'erogazione di prestazioni di Specialistica Ambulatoriale, Diagnostica per Immagini e Laboratorio di Analisi Mediche. La struttura è stata convenzionata con il S.S.R. a partire dall'anno 2000 (inizialmente solo per le attività di Laboratorio di Analisi).

A seguito dell'ampliamento della struttura e delle attività cliniche svolte è stato ampliato anche il contratto di convenzionamento con il SSR e sono state aggiunte al regime di accreditamento le prestazioni di Specialistica Ambulatoriale e Diagnostica per Immagini che includono la radiologia tradizionale e ad alta tecnologia (TAC e RMN).

Il Centro dispone della sede operativa sita in **CORNAREDO (MI)**, Via Brera, 23.

Il Servizio di Medicina di Laboratorio è presente anche nei seguenti Punti Prelievi o Attività di Prelievo:

	INDIRIZZO	TELEFONO	E-MAIL
<b>ARCORE</b>	Via Roma, 3	039.615494	cp.arcore.montesanto@affidea.it
<b>ARLUNO</b>	Piazza Pozzobonelli, 18	02.90377479	cp.arluno.montesanto@affidea.it
<b>BAREGGIO</b>	Via De Gasperi, 4	02.90361665	cp.bar.montesanto@affidea.it
<b>BOFFALORA S/T</b>	Via Calderari, 17	-	-
<b>BRESCIA</b>	Via Pietro Wuhler, 129/E	030.5780404	cp.bs1.montesanto@affidea.it
<b>BUSSERO</b>	Via Andrea Bossi, 4/6	02.50043130	-
<b>BUSTO GAROLFO</b>	Via XXIV Maggio, 17	0331.1850354	cp.bug.montesanto@affidea.it
<b>CALEPPIO di SETTALA</b>	Via Percali, 1	02.95899732	cp.cal.montesanto@affidea.it
<b>CASTANO PRIMO</b>	Piazza Mazzini 48/Vicolo Castellana, 2	0331.877453	cp.cap.montesanto@affidea.it
<b>CASOREZZO</b>	Piazza XXV Aprile, 1	-	-
<b>COLOGNO MONZESE</b>	Via Boccaccio, 16	02.2533515	cp.cm1.montesanto@affidea.it
<b>COLOGNO MONZESE</b>	Via Papa Giovanni XXIII, 19	02.36745609	cp.cm2.montesanto@affidea.it
<b>CONCOREZZO</b>	Via De Giorgi, 44	039.6040326	cp.con.montesanto@affidea.it
<b>CORBETTA</b>	L.go Donatori di Sangue, 2 (angolo Via Baracca)	02.23175677	cp.cob.montesanto@affidea.it
<b>CORNAREDO</b>	Via Brera 23	02.9348171	info.montesanto@affidea.it
<b>GAVARDO</b>	Via Ferrovia, 13	0365.388078	-
<b>GESSATE</b>	Via della Filanda, 2	02.95740803	cp.ges.montesanto@affidea.it
<b>INVERUNO</b>	Piazza Don Rino Villa, 2	02.84161369	cp.inv.montesanto@affidea.it

<b>LESMO</b>	Via Carducci, 6 (accesso anche da via Carducci, 8)	039.6981035	cp.lesmo.montesanto@affidea.it
<b>LODI</b>	Tangenziale Sud Km 298, n° 5	0371.091058	cp.lod.montesanto@affidea.it
<b>MAGNAGO</b>	Via Sardegna, 1	0331.1858049	cp.mag.montesanto@affidea.it
<b>MALVAGLIO</b> fr. ROBECCHETTO con INDUNO	Via Roma, 13 angolo via Magenta (c/o Centro Civico)	-	-
<b>MANERBIO</b>	Via Brescia, 87	030.5780403	cp.man.montesanto@affidea.it
<b>MESERO</b>	Via S. Bernardo, 2	-	-
<b>NERVIANO</b>	Piazza V. Emanuele II, 1	0331.580310	cp.ner.montesanto@affidea.it
<b>OSSONA</b>	Piazza A. Moro, 2	-	-
<b>PIANTEDO</b>	Via S. Martino, 89/D	0342.19211	cp.pia.montesanto@affidea.it
<b>ROBECCHETTO</b> con INDUNO	Via Marconi, 5	-	-
<b>ROBECCO sul</b> <b>NAVIGLIO</b>	Via S. Giovanni, 39	-	-
<b>SAN DONATO</b> <b>MILANESE</b>	Via Trento, 4	02.5279726	cp.sdm.montesanto@affidea.it
<b>S. STEFANO</b> <b>TICINO</b>	Via Piave, 9	-	-
<b>SEDRIANO</b>	Piazza Seminatore 1	02.90260245	cp.sed.montesanto@affidea.it
<b>SEREGNO</b>	Via Solferino, 150 (angolo Via Colzani, 137)	0362.231726	cp.ser.montesanto@affidea.it
<b>SESTO SAN</b> <b>GIOVANNI</b>	Via Sacchetti, 13	02.50043128	-
<b>SETTALA</b>	Via Verdi, 10	-	-
<b>SOLARO</b>	Via Pellizzoni, 33/37	02.84161370	cp.sol.montesanto@affidea.it
<b>USMATE</b>	Via Roma, 83	039.671154	cp.usmate.montesanto@affidea.it
<b>TREZZANO sul</b> <b>NAVIGLIO</b>	Via Crispi, 10/12	02.50043129	-
<b>TURBIGO</b>	Via Roma, 1	0331.1836993	cp.tur.montesanto@affidea.it
<b>VANZAGHELLO</b>	Via Vercelli, 8	-	-
<b>VARESE</b>	Via Maspero 3	0332.289195	cp.var.montesanto@affidea.it
<b>VITTUONE</b>	Via A. Gramsci, 10	02.91438837	cp.vit.montesanto@affidea.it
<b>ZELO BUON</b> <b>PERSICO</b>	Piazza Lago Gerundo, 12	02.00691318	-

La struttura di Cornaredo Via Brera, 23 è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici: tutti gli autobus intra-comunali fermano in Via Garibaldi angolo Via Brera H231 A, H231 B, 639, 649. La struttura è facilmente raggiungibile anche in automobile, ed è dotata di ampi parcheggi interni ed esterni.

Le prestazioni erogate dal Polidiagnostico Montesanto sono di Diagnostica per Immagini (Risonanza Magnetica Nucleare, TAC, Radiologia Tradizionale, Mammografia, OPT, Ecografia e MOC), Medicina di Laboratorio e di Specialistica Ambulatoriale in diverse branche specialistiche (Cardiologia, Chirurgia Vascolare-Angiologia, Dermosifilopatia, Endocrinologia, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria e Urologia).

Prestazioni sanitarie **erogate sia in regime di convenzione con il SSR che di solvenza:**

- Cardiologia
- Oculistica
- Ostetricia e Ginecologia
- Urologia
- Diagnostica per Immagini (RMN, TAC, OPT, Mammografia, Ecografia, RX)
- Medicina di Laboratorio

Prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriali **erogate solo in regime di solvenza:**

- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Chirurgia Vascolare-Angiologia

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto dei tempi di attesa regionali e delle disposizioni normative in termini di accettazione e refertazione.

Ogni intervento rivolto alla clientela, oltre a garantire elevati standard qualitativi, assicura i massimi livelli di trasparenza, professionalità e disponibilità da parte di tutti i collaboratori della struttura. Il Poliambulatorio si avvale di uno staff professionale competente e specializzato che permette di porre a disposizione del paziente una esperienza pluriennale e quindi ormai consolidata nel settore.

**Il Responsabile Legale del POLIDIAGNOSTICO MONTESANTO, struttura di AFFIDEA LOMBARDIA S.r.l è il dr. Franco LODETTI, il Direttore Sanitario della Struttura e Responsabile degli Atti medici dello SMel è il dott. FRANCESCO ROSSI.**

I Medici Responsabili delle branche specialistiche sono:

Dr. Alessandro VERCELLI	Radiologia/Diagnostica per Immagini
Dr.ssa Laura TRECCIOLA	Servizio di Medicina di Laboratorio e Punto Prelievi
Dr. Giampaolo SAETTONE	Cardiologia
Dr.ssa Paola DANASINI	Ortopedia e Traumatologia
Dr.ssa Cristina SPECCHIA	Ostetricia e Ginecologia
Dr. Eduardo SOTTILE	Oculistica
Dr. Giovanni MASTROMARINO	Urologia
Dr.ssa Beatrice PIETRICOLA	Dermatologia
Dr. Valeria VALDES	Endocrinologia

Dr. Adriano POZZI

Chirurgia Vascolare

Dr. Simone SPAGLIARDI

Otorinolaringoiatria

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL Provincia di Milano 1 ora A.T.S. Città Metropolitana di Milano.

Per quanto riguarda lo SMeL, **Servizio di Medicina di Laboratorio**, si avvale della collaborazione de Laboratori esterni che eseguono le analisi in service:

- Fleming Research S.r.l. Via S. Carlo 5 – Abbiategrasso
- Synlab Italia S.r.l. Via Orzinuovi 111 - Brescia
- Cedam Italia S.r.l. Via Verdi 58 - Bollate
- Archimed S.r.l. Via Monte Rosa, 8 - Busto Arsizio (MI)
- Nuova Lamp S.r.l. Via Cavour, 38 - Settimo Torinese (TO)

## 1.2 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA'

La struttura svolge attività di Diagnostica per Immagini, Specialistica Ambulatoriale e Medicina di Laboratorio per le diverse branche sopradescritte attraverso l'erogazione di prestazioni indicate nel nomenclatore tariffario della Regione Lombardia.

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più appropriato di erogazione, le più modalità opportune di erogazione rispetto alle condizioni di salute della persona assistita.

## 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira la struttura sono l'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, il rispetto della dignità del paziente, la tutela della vita, la promozione della salute, il recupero delle risorse fisiche compromesse, l'imparzialità di trattamento e la continuità temporale dei servizi.

### *Equità ed Imparzialità.*

Ogni paziente riceve l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

I comportamenti degli operatori verso gli utenti sono ispirati a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

### *Continuità.*

Il Poliambulatorio assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, adotta le misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

### *Riservatezza.*

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione ed eventuale distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della discrezione. Le informazioni riguardanti le persone sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Il personale sanitario e il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza.

### *Efficienza, efficacia e qualità dei servizi.*

Ogni operatore presta la propria attività per il raggiungimento dell'obbiettivo primario che è la salute dell'utente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute dello stesso.

## 1.4 CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

La carta dei servizi è un impegno reale del Polidiagnostico Montesanto nei confronti del cittadino, ciò è dimostrato dal fatto che l'azienda ha conseguito la certificazione ISO 9001 nel 2010 per il servizio di Medicina di Laboratorio, per la sezione di Diagnostica per Immagini nel 2012 e nel 2016 anche per la Specialistica Ambulatoriale.

Nel 2017 il Polidiagnostico Montesanto ha conseguito per tutti i suoi processi aziendali la certificazione di qualità ISO 9001:2015.

Un grande sforzo organizzativo dunque è stato compiuto per raggiungere quei livelli di qualità necessari ad ottenere un così importante riconoscimento. Un importante risultato che certamente premia il grande impegno della società, degli amministratori, dei collaboratori e soprattutto dei dipendenti.

La certificazione diviene un'ulteriore garanzia per il cittadino di quanto promesso nella carta dei servizi.

## 1.4 POLITICA della QUALITA'

### LA POLITICA DELLA QUALITA' (MISSION AZIENDALE)

*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*

## 2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

### 2.1 I NOSTRI PROFESSIONISTI

Presso il Centro Medico Polispecialistico sono preposti un Direttore Sanitario e un Responsabile delle Risorse Tecnologiche, che pianificano la disponibilità delle sale visita, terapeutiche e del personale.

L'esecuzione delle prestazioni viene assicurata da:

- Direttore Sanitario
- Medici Specialisti
- Biologi
- Infermieri professionali
- Tecnici di Radiologia
- Tecnici di Laboratorio
- Personale Amministrativo

Elenco professionisti Medici – Polidiagnostico Montesanto		
n°	cognome e nome	Posizione funzionale
1	ARMINO FRANCESCO	Medico Specialista in Cardiologia
3	CASALINI ENRICO	Medico Specialista in Radiologia Diagnostica
4	CAZZANIGA CHIARA MARIA	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
5	COLOMBO LUCIA	Medico Specialista in Anestesia e Rianimazione
6	COLOMBO RENATO	Medico Specialista in Oftalmologia
7	COSSAVELLA MARCO	Medico Specialista in Ortopedia e Traumatologia
8	DANASINI PAOLA	Medico Specialista in Ortopedia e Traumatologia
9	DI MOLA GIORGIO	Medico Specialista in Anestesia e Rianimazione
10	D'URBANO MAURIZIO	Medico Specialista in Radiologia Diagnostica
11	ERMINIO CRISTINA	Medico Specialista in Radiologia Diagnostica
12	FANTOMA BARBARA	Medico Specialista in Oftalmologia
13	INSALACO PAOLO	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
14	MASTROMARINO GIOVANNI	Medico Specialista in: Urologia
15	MONTICELLI MARZIO	Medico Specialista in Oftalmologia
16	PACE LEONARDO	Medico Specialista in Radiologia Diagnostica e Radioterapia
17	PASOTTI STEFANO	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
18	PELOSO ALESSANDRA	Medico Specialista in Cardiologia
19	PERONI GIACOMO	Medico Specialista in Radiodiagnostica
20	PIETRICOLA BEATRICE	Medico Specialista in Dermatologia e Venereologia
21	POZZI ADRIANO	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
22	POZZI ALESSANDRO	Medico Specialista in Ortopedia e Traumatologia
23	ROMANO ROSANNA	Laurea in Ortottistica e Assistenza Oftalmologica
24	ROSSI FRANCESCO	Medico Specialista in Medicina Interna e Oncologia
25	ROVIDA ROBERTO	Specialità: Ginecologia e ostetricia

26	SAETTONI GIAMPAOLO	Medico Specialista in Cardiologia
27	SBERNA MAURIZIO	Medico Specialista in Radiologia
28	SCHIRO' GIAMPIERO	Medico Specialista in Ginecologia e ostetricia
29	SOTTILE EDUARDO	Medico Specialista in Oftalmologia
30	SPAGLIARDI SIMONE	Medico Specialista in Otorinolaringoiatria
31	SPECCHIA CRISTINA	Medico Specialista in Ginecologia e ostetricia
32	VALDES VALERIA	Medico Specialista in Endocrinologia e Malattie del Ricambio
33	VERCELLI ANDREA	Medico Specialista in Medicina e Chirurgia
34	VERCELLI ALESSANDRO	Medico Specialista in Radiologia
35	YASIN BASEL	Medico Specialista in Radiologia Diagnostica
36	ZAY GIULIANA	Medico Specialista in Radiodiagnostica

## 2.2 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO

Il Polidiagnostico Montesanto, sede di CORNAREDO è aperto al pubblico per tutte le attività di prenotazione e accesso **da lunedì a sabato secondo lo schema di seguito riportato:**

- |                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| • <i>Da Lunedì al Venerdì</i> | <i>07.30 – 19.00</i> |
| • <i>Sabato</i>               | <i>07.30 – 12.30</i> |

*Domenica la struttura rimarrà chiusa.*

In questi orari si effettuano le prestazioni e si accettano anche le prenotazioni.

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- telefonicamente, chiamando il numero telefonico **02.9348171** (l'accettazione delle prenotazioni telefoniche è sempre subordinata alla corretta lettura della prescrizione medica)
- presentandosi direttamente presso la reception del Polidiagnostico Montesanto.
- al link <https://www.affidea.it/contatti/contatti-polidiagnostico-montesanto/> dove lasciando i propri riferimenti verrà contattato da personale interno alla struttura al indirizzo mail [info.montesanto@affidea.it](mailto:info.montesanto@affidea.it) dove lasciando i propri riferimenti verrà contattato da personale interno alla struttura
- tramite il CUP regionale, che invia al Centro la richiesta di prenotazione relativa al paziente

Si precisa che la prescrizione medica su Ricettario Regionale è necessaria sia per l'esecuzione di esami a carico del S.S.N.

Per le prestazioni erogate in regime di solvenza è necessaria la prescrizione medica per gli esami di radiologia e risonanza magnetica mentre per le altre prestazioni non è previsto l'obbligo della prescrizione medica.

## 2.3 PRESTAZIONI EROGATE E TARIFFE

Le prestazioni sono saldate anticipatamente, contro rilascio di idoneo documento fiscale. Per l'attività in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, vengono praticate le condizioni e le tariffe previste dal Nomenclatore Tariffario Regionale.

Il valore massimo da versare dall'utente in regime di accreditamento è fissato in Euro 36,00 oltre alla Quota Ricetta, variabile da € 0,00 a € 15,00 a seconda dell'importo della prestazione eseguita.

Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione.

Si precisa che si eseguono prestazioni in regime di accreditamento a carico del S.S.N. o in regime di solvenza e prestazioni erogate in solo regime di solvenza.

Nello schema di seguito riportato vengono indicate le prestazioni erogabili dl Centro.

CODICE SSN	PRESTAZIONI EROGATE - POLIDIAGNOSTICO MONTESANTO -
	<b>ANGIOLOGIA</b>
88735	ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI
88772	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSO E VENOSO
897A2	VISITA ANGIOLOGICA
	<b>CARDIOLOGIA</b>
88721	ECOGRAFIA CARDIACA
88722	ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
89013	VISITA DI CONTROLLO CARDIOLOGICA
8943	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO
8950	ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO Dispositivi analogici (Holter)
8952	ELETTROCARDIOGRAMMA
89611	MONITORAGGIO CONTINUO [24 Ore] DELLA PRESSIONE ARTERIOSA
897A3	PRIMA VISITA CARDIOLOGICA
	VISITA CARDIOLOGICA ED ECG
	<b>DERMATOLOGIA</b>
89017	VISITA DERMATOLOGICA DI CONTROLLO
897A7	VISITA GENERALE DERMATOLOGICA
89396	VIDEODERMATOSCOPIA SINGOLA
89396	VIDEODERMATOSCOPIA COMPLETA
	MEDICAZIONE
	ES. MICOLOGICO COLTURALE SU PIASTRA
	COURETTAGE SINGOLO
	COURETTAGE MULTIPLO
86301	CRIOTERAPIA
91905	TEST EPICUTANEI (PATCH TEST)
	<b>ECOGRAFIA</b>
88714	DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO
88731	ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA BILATERALE
88732	ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA (MONOLATERALE)
88741	ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE

88751	ECOGRAFIA DELL' ADDOME INFERIORE
88761	ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO
88791	ECOGRAFIA DELLA CUTE E DEL TESSUTO SOTTOCUTANEO
88792	ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE
88793	ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA
88795	ECOGRAFIA DEL PENE
88796	ECOGRAFIA DEI TESTICOLI
88797	ECOGRAFIA TRANSVAGINALE
88798	ECOGRAFIA TRANSRETTALE
	<b>MOC</b>
88992	DENSITOMETRIA OSSEA FEMORALE
88992	DENSITOMETRIA OSSEA LOMBARE
88993	DENSITOMETRIA OSSEA LOMBARE E FEMORALE
	<b>OCULISTICA</b>
9302	VALUTAZIONE ORTOTTICA
9502	ESAME COMPLESSIVO DELL'OCCHIO Visita oculistica, esame dell'occhio comprendente tutti gli aspetti del sistema visivo
95021	VISITA DI CONTROLLO OCULISTICA
9505	STUDIO DEL CAMPO VISIVO Campimetria, perimetria statica/cinetica
95091	ESAME DEL FUNDUS OCULI
9512	TOMOGRAFIA OTTICA A LUCE COERENTE
95131	PACHIMETRIA CORNEALE
0919	TEST DI SCHIRMER
9526	TEST DI HESS LANCASTER
952	TONOGRAFIA
9515	STUDIO DELLA MOTILITA' OCULARE
	<b>ORTOPEDIA</b>
897B7	PRIMA VISITA ORTOPEDICA
8192	INFILTRAZIONE
8901G	VISITA DI CONTROLLO ORTOPEDICA
	<b>OSTETRICIA E GINECOLOGIA</b>
8878	ECOGRAFIA OSTETRICA
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA (non transvaginale)
91385	PAP TEST
89261	VISITA GINECOLOGICA
	VISITA GINECOLOGICA CON PAP TEST
89263	VISITA OSTETRICA
	<b>RADIOLOGIA</b>
87113	ORTOPANORAMICA DELLE ARCADE DENTARIE Arcate dentarie complete superiore e inferiore (OPT)
87121	TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO
87161	RADIOGRAFIA DELLE ARTICOLAZIONI TEMPORO-MANDIBOLARI
87171	RADIOGRAFIA DEL CRANIO E DEI SENI PARANASALI Cranio in tre proiezioni
8722	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA CERVICALE (2 proiezioni) Esame morfodinamico della colonna cervicale
8723	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA TORACICA (DORSALE) (2 proiezioni) DOR
8724	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA LOMBOSACRALE (2 proiezioni)

8724	RADIOGRAFIA SACRO COCCIGEA
87432	ALTRA RADIOGRAFIA DI COSTE, STERNO E CLAVICOLA (2 proiezioni) Scheletro toracico costale monolaterale, sterno, clavicola
87441	RADIOGRAFIA DEL TORACE DI ROUTINE, NAS Radiografia standard del torace [Teleradiografia, Telecuore] (2 proiezioni)
8819	RADIOGRAFIA DELL' ADDOME (2 proiezioni)
8821	RADIOGRAFIA DELLA SPALLA E DELL' ARTO SUPERIORE Radiografia (2 proiezioni) di: spalla, braccio, toraco-brachiale
8822	RADIOGRAFIA DEL GOMITO E DELL' AVAMBRACCIO Radiografia (2 proiezioni) di: gomito, avambraccio
8823	RADIOGRAFIA DEL POLSO E DELLA MANO Radiografia (2 proiezioni) di: polso, mano, dito della mano
8826	RADIOGRAFIA DI PELVI E ANCA Radiografia del bacino, Radiografia dell' anca
8827	RADIOGRAFIA DEL FEMORE, GINOCCHIO E GAMBA Radiografia (2 proiezioni) di: femore, ginocchio, gamba
8828	RADIOGRAFIA DEL PIEDE E DELLA CAVIGLIA
8831	RADIOGRAFIA DELLO SCHELETRO IN TOTO [Scheletro per patologia sistemica]
	<b>RM -RISONANZA MAGNETICA</b>
88911	RMN DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO
88912	RMN DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO SENZA E CON MDC
88913	RMN DEL MASSICCIO FACCIALE
	RMN DEL MASSICCIO FACCIALE SENZA E CON MDC
88915	ANGIO- RM DEL DISTRETTO VASCOLARE INTRACRANICO
88916	RMN DEL COLLO
	RMN DEL COLLO SENZA E CON MDC
8892	RMN DEL TORACE
	RMN DEL TORACE SENZA E CON MDC
8893	RMN DELLA COLONNA (per tratto)
88931	RMN DELLA COLONNA, SENZA E CON CONTRASTO
88941	RMN MUSCOLOSCELETRICA
88942	RMN MUSCOLOSCELETRICA, SENZA E CON CONTRASTO
88951	RMN DELL'ADDOME SUPERIORE
88952	RMN DELL'ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88954	RMN DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO
88955	RMN DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO, SENZA E CON CONTRASTO
	<b>MAMMOGRAFIA</b>
87371	MAMMOGRAFIA BILATERALE (2 proiezioni)
87372	MAMMOGRAFIA MONOLATERALE
	<b>TAC</b>
8703	TC DEL CAPO
	TC DEL CAPO, SENZA E CON CONTRASTO
87037	TC DEL COLLO
87038	TC DEL COLLO, SENZA E CON CONTRASTO
87032	TC DEL MASSICCIO FACCIALE
	TC DEL MASSICCIO FACCIALE, SENZA E CON CONTRASTO
87034	TC DELLE ARCADE DENTARIE [DENTALSCAN]
87035	TC DELL' ORECCHIO

	TC DELL' ORECCHIO, SENZA E CON CONTRASTO
8741	TC DEL TORACE
	TC DEL TORACE, SENZA E CON CONTRASTO
88011	TC DELL' ADDOME SUPERIORE
	TC DELL' ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88015	TC DELL' ADDOME COMPLETO
88016	TC DELL' ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO
	TC DELL' ADDOME INFERIORE
	TC DELL' ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88381	TC DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE
	TC DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE, SENZA E CON CONTRASTO
88383	TC DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO
88385	TC DEL BACINO
88386	TC DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE
	TC DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE, SENZA E CON CONTRASTO
88902	RICOSTRUZIONE TRIDIMENSIONALE TC
	<b>UROLOGIA</b>
88752	ECO(COLOR)DOPPLER DELL'ADDOME INFERIORE Vescica e pelvi maschile
8901Q	VISITA DI CONTROLLO UROLOGICA
8924	UROFLUSSOMETRIA
897C2	VISITA UROLOGICA

Durante l'esecuzione delle indagini di diagnostica strumentale con mezzo di contrasto è sempre presente un medico anestesista e la struttura è dotata di carrelli di emergenza.

Le tariffe applicate delle prestazioni di **Diagnostica Strumentale e Specialistica Ambulatoriale** sono presenti nel tariffario del Polidiagnostico Montesanto disponibile, in allegato alla Carta dei servizi, presso la Reception del centro e riporta i prezzi applicati sia in regime di convenzione con SSN che in regime di solvenza.

Le prestazioni di **Medicina di Laboratorio** sono quelle indicate nell'elenco allegato alla carta dei servizi (ALLEGATO 1) in cui sono indicati:

- eventuali codici regionali della prestazione
- descrizione della prestazione
- tempi di consegna del singolo esame
- indicazione del laboratorio in cui l'esame viene eseguito: in sede (laboratorio di Cornaredo o in service (presso i laboratori indicati a pag. 6)

Presso le receptions del Polidiagnostico Montesanto e di tutti i suoi punti prelievo è presente specifico listino prezzi delle prestazioni di Medicina di laboratorio che riportano i prezzi sia in regime di convenzione con SSN che in regime di solvenza

## Schema Prestazioni

Unità Operativa	Tipologia di Prestazione/Attività svolte a carico del S.S.N. e/o in regime di solvenza
<b>SMeL</b>	<b>SERVIZIO DI MEDICINA DI LABORATORIO</b>
	<i>Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Lombardia</i>
	<i>Le prestazioni di Medicina di Laboratorio vengono erogate:</i>
	<i>da Lunedì al Sabato 07.30 – 09.30</i>
	<i>Le prestazioni di Attività di Prelievo vengono erogate nelle diverse sedi secondo i seguenti orari:</i>
	ARCORE <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	ARLUNO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	BAREGGIO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	BOFFALORA S/T <i>Lunedì 07.30 – 8.30</i>
	BRESCIA <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	BUSSERO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	BUSTO GAROLFO <i>Lunedì –Martedì–Venerdì–Sabato 07.30 – 9.30</i>
	CALEPIO di SETTALA <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	CASTANO PRIMO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	CASOREZZO <i>Lunedì –Mercoledì–Venerdì 07.30 – 9.30</i>
	COLOGNO MONZESE <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	Via Boccaccio COLOGNO MONZESE <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	Via Papa Giovanni XXIII CONCOREZZO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	CORBETTA <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	CORNAREDO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>
	GAVARDO <i>Da lunedì a Sabato 07.00 – 9.00</i>
	GESSATE <i>Da lunedì a Sabato 07.00 – 9.30</i>
	INVERUNO <i>Da lunedì a Sabato 07.00 – 9.30</i>
LESMO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	
LODI <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	
MAGNAGO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	
MALVAGLIO <i>Lunedì 07.30 – 8.30</i>	
MANERBIO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	
MESERO <i>Giovedì 07.30 – 8.30</i>	
NERVIANO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	
OSSONA <i>Martedì 07.30 – 8.30</i>	
PIANTEDO <i>Da lunedì a Sabato 07.30 – 9.30</i>	



	ROBECCHETTO con INDUNO	Lunedì	07.30 – 8.30
	ROBECCO sul NAVIGLIO	Mercoledì	07.30 – 8.30
	SAN DONATO MILANESE	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	S. STEFANO TICINO	Venerdì	07.30 – 8.30
	SEDRIANO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	SEREGNO	Da lunedì a Venerdì	07.30 – 10.00
	SESTO SAN GIOVANNI	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	SETTALA	Venerdì	07.30 – 9.30
	SOLARO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	USMATE	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	TREZZANO SUL NAVIGLIO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	TURBIGO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	VANZAGHELLO	Giovedì	07.30 – 8.30
	VARESE	Da Lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	VITTUONE	Da Lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
	ZELO BUON PERSICO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 9.30
		<b>Responsabile Branca Specialistica: Dr. Laura TRECCIOLA</b>	
<b>RADIOLOGIA</b>	<b>RADIOLOGIA/DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:</b>		
	<i>Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Lombardia nei seguenti orari:</i>		
	<b>RISONANZA MAGNETICA (RMN) senza mezzo di contrasto</b>		
	Lunedì	07.40 – 19.00	
	Martedì	14.00 – 19.00	
	Mercoledì	07.40 – 19.00	
	Giovedì	14.00 – 19.00	
	Venerdì	14.00 – 19.00	
	<b>RISONANZA MAGNETICA (RMN) con mezzo di contrasto</b>		
	Martedì	08.00 – 14.00	
	Giovedì	08.00 – 14.00	
	Venerdì	08.00 – 14.00	
	<b>TAC senza mezzo di contrasto</b>		
	Lunedì	08.00 – 13.00	
	Mercoledì	08.00 – 12.00	
	Giovedì	14.00 – 18.30	
	Venerdì	14.00 – 18.30	
<b>TAC con mezzo di contrasto</b>			
Martedì	08.00 – 14.00		
Giovedì	08.00 – 14.00		
Venerdì	08.00 – 14.00		
<b>MOC Mineralogia Ossea Computerizzata e MAMMOGRAFIA</b>			

<b>POLIAMBULATORIO</b>	<i>Martedì</i>	08.00 – 12.00 e 13.00-17.00
	<i>Venerdì</i>	08.00 – 12.30
	<b>RADIOLOGIA Tradizionale e OPT</b>	
	<i>da Lunedì-Mercoledì</i>	08.00 – 18.30
	<i>Giovedì</i>	08.00 – 12.30
	<i>Venerdì</i>	08.00 – 18.30
	<i>Sabato</i>	08.00 – 12.20
	<b>ECOGRAFIA</b>	
	<i>da Lunedì a Venerdì</i>	08.00 – 12.30 e 13.30 -17.00
	<i>Sabato</i>	08.00 – 12.30
	<b>Responsabile Branca Specialistica: Dr. Alessandro VERCELLI</b>	
	<b>CARDIOLOGIA:</b>	
	<i>Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Lombardia</i>	
	<i>Le prestazioni vengono erogate:</i>	
	<i>Lunedì</i>	08.00 – 17.00
<i>Martedì</i>	08.00 – 14.30	
<i>Mercoledì</i>	08.00 – 16.30	
<i>Giovedì</i>	08.00 – 17.00	
<i>Venerdì</i>	08.00 – 12.00	
<b>Responsabile Branca Specialistica: Dr. Giampaolo Saettone</b>		
<b>OCULISTICA:</b>		
<i>Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni cliniche previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Lombardia</i>		
<i>Le prestazioni vengono erogate:</i>		
<i>Lunedì</i>	14.00 – 18.00	
<i>Martedì</i>	09.00 – 14.00	
<i>Mercoledì</i>	08.00 – 12.30 e 13.30 -17.30	
<i>Giovedì</i>	08.00 – 12.30 e 13.30 – 17.30	
<i>Venerdì</i>	09.00 – 14.00	
<b>Responsabile Branca Specialistica: Dr. Eduardo Sottile</b>		
<b>OSTETRICA E GINECOLOGIA:</b>		
<i>Visite ginecologica, Visita ginecologica di controllo; Ecografia ginecologica, Ecografia ostetrica.</i>		
<i>Le prestazioni vengono erogate:</i>		
<i>Martedì e Giovedì</i>	08.00 – 14.00	
<i>Mercoledì</i>	14.00 –17.00	
<b>Responsabile Branca Specialistica: Dr.ssa Cristina SPECCHIA</b>		

**UROLOGIA:**

*Visita urologica, Visita di controllo urologica, Eco(color)doppler dell'addome inferiore,*

*Le prestazioni vengono erogate:*

Lunedì 13.00 – 18.00

Venerdì 13.00 – 18.00

**Responsabile Branca Specialistica:** Dr. Giovanni MASTROMARINO

**DERMATOLOGIA:**

*Visite specialistiche e di controllo*

*Le prestazioni vengono erogate:*

Lunedì 09.00 – 11.30

Giovedì 15.30 – 18.30

**Responsabile Branca Specialistica:** Dr.ssa Beatrice PIETRICOLA

**ORTOPEDIA:**

*Visite specialistiche e di controllo, Ecografia muscolotendinea e osteoarticolare*

*Le prestazioni vengono erogate:*

Giovedì 15.00 – 18.00

Venerdì 14.00 – 17.00

**Responsabile Branca Specialistica:** Dr.ssa DANASINI

**OTORINOLARINGOIATRIA:**

*Visite specialistiche e di controllo, audioimpedenziometrico, laringofibroscopia ed esame otovestibolare.*

*Le prestazioni vengono erogate:*

Venerdì 15.00 – 18.00

**Responsabile Branca Specialistica:** Dr. SPAGLIARDI

**ENDOCRINOLOGIA:**

*Visite specialistiche e di controllo.*

*Le prestazioni vengono erogate:*

Venerdì 13.30 – 17.30

**Responsabile Branca Specialistica:** Dr.ssa VALDES

#### 2.4 TEMPI DI ATTESA

I tempi che intercorrono fra la data di prenotazione e la data in cui viene erogata la prestazione sanitaria sono sempre contenuti entro i tempi massimi stabiliti dalla Regione Lombardia nel rispetto delle classi di priorità previsti dalla DGR n° X/7766 del 17/01/2018:

- Classe di priorità U da eseguirsi nel più breve tempo possibile massimo entro 72 h
- Classe di priorità B da eseguirsi entro 10 giorni
- Classe di priorità D da eseguirsi entro 30 giorni se VISITA, entro 60 giorni se prestazione strumentale
- Classe di priorità P programmabili anche oltre 180 giorni

**Naturalmente è obiettivo primario della Direzione è la riduzione dei tempi di attesa nel rispetto delle indicazioni regionali e nel pieno soddisfacimento delle richieste di prestazioni.**

I tempi di attesa, sono pubblicati con aggiornamento mensile sul sito del Polidiagnostico Montesanto <https://www.affidea.it/i-centri/affidea-polidiagnostico-montesanto/> al link “Tempi di attesa”.

Per le prestazioni di Medicina di laboratorio (analisi mediche) l’accesso è diretto senza appuntamento.

### 3. ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

#### PRENOTAZIONE TELEFONICA

**Obiettivi:** fissare data e ora per la prestazione nel rispetto delle tempi d'attesa, della ricettività del Centro e delle priorità segnalate dai MMG e dagli Specialisti.

<b>Attività 1a</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevazione richiesta di prenotazione (<b>telefonica</b>);</li> <li>Informazione al paziente;</li> <li>Prenotazione della prestazione</li> </ul>
<b>Soggetto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impiegato amministrativo</li> </ul>
<b>Elementi in ingresso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta di prenotazione telefonica del paziente</li> </ul>
<b>Informazioni esistenti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista);</li> <li>Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono</li> </ul>
<b>Elementi in uscita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuali esenzioni), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione</li> </ul>

#### PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO

<b>Attività 1b</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rilevazione richiesta di prenotazione (<b>di persona</b>);</li> <li>Informazione al paziente;</li> <li>Prenotazione della prestazione</li> </ul>
<b>Soggetto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impiegato amministrativo</li> </ul>
<b>Elementi in ingresso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richiesta di prenotazione del paziente (di persona)</li> </ul>
<b>Informazioni esistenti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista);</li> <li>Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono</li> </ul>
<b>Elementi in uscita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuali esenzioni), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione</li> <li>consegnerà al paziente il modulo <i>Conferma Prenotazione</i> con il promemoria della prestazione prenotata da presentare al momento della accettazione</li> </ul>

## ACCETTAZIONE

**Obiettivi:** confermare e completare le informazioni già raccolte in fase di prenotazione. Avviare l'attività diagnostica.

<b>Attività 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rilevazione richiesta di prestazione (il paziente si presenta allo sportello);</li> <li>• Richiesta al paziente della documentazione necessaria per l'accettazione (Impegnativa del medico di medicina generale, Tessera sanitaria, Codice fiscale, eventuale tessera di esenzione);</li> <li>• Verifica dell'identità del paziente;</li> <li>• Verifica dei dati di prenotazione: tipo prestazione, data e ora stabilite;</li> <li>• Informazione al paziente circa il diritto alla privacy;</li> <li>• Informazione al paziente circa le modalità di ritiro dei referti;</li> <li>• Conferma della richiesta di prestazione e completamento dati;</li> <li>• Incasso dell'importo indicato in fattura</li> </ul>
<b>Soggetto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impiegato amministrativo</li> </ul>
<b>Elementi in ingresso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Impegnativa del medico di medicina generale (per le prestazioni con rimborso S.S.N.);</li> <li>• Prescrizione del medico specialista (per le prestazioni in regime privato)</li> <li>• Tessera sanitaria;</li> </ul>
<b>Informazioni esistenti:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indagine diagnostica/prestazione richiesta (Impegnativa o richiesta del medico specialista);</li> <li>• Dati anagrafici del paziente (Tessera sanitaria);</li> </ul>

Il paziente può attendere il proprio turno presso la sala di attesa ubicata in prossimità della sala visita/diagnostica.

## 4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### 4.1 RECLAMI

Viene assicurata al cittadino-utente la possibilità di avanzare reclamo al titolare per qualsiasi tipo di contestazione.

Tutto il personale addetto è a disposizione durante l'orario di apertura del servizio per ricevere segnalazioni o reclami e trasmetterli al servizio "Ufficio Relazioni con il pubblico" attivo presso il Polidiagnostico Montesanto.

E' possibile rivolgersi direttamente anche all' "Ufficio Relazioni con il pubblico - URP" previo appuntamento. **Le persone che gestiscono tale servizio sono il Direttore Sanitario Dr. Francesco ROSSI o Center Administrative Manager (referente di struttura) del centro Chiara VERGANI.**

Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto su apposito modulo, da richiedere al banco accettazione della struttura e anche disponibile presso le sale di attesa della struttura, via e-mail all' indirizzo [info.montesanto@affidea.it](mailto:info.montesanto@affidea.it), o per lettera.

Ogni reclamo, segnalazione o suggerimento sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria e di informazione ai professionisti coinvolti.

Sarà cura degli incaricati URP rispondere al diretto interessato garantendo il massimo riserbo sull'identità del proponente.

Verrà tenuta apposita registrazione dei casi nell'ottica del miglioramento della qualità aziendale.

### 4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA

Per la verifica del grado di apprezzamento da parte cittadino-utente riguardo le prestazioni erogate, sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della qualità dell'approccio umano e personale, è costantemente in atto un programma di controllo della soddisfazione della clientela, attraverso la distribuzione di un questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati, hanno lo scopo di fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

## 5. RITIRO ESITI

La sede di **Cornaredo** è aperta al pubblico per il ritiro dei referti secondo i seguenti orari:

*da Lunedì al Venerdì* 10.30 – 18.00

*Sabato* 10.30 – 12.30

I punti prelievi sono aperti per il ritiro esiti secondo i seguenti orari:

ARCORE	<i>Da lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 11..30</i>	
ARLUNO	<i>Da lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 11..30</i>	
BAREGGIO	<i>Da lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 11..30</i>	

BOFFALORA S/T	Lunedì	07.30 – 8.30	
BRESCIA	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
BUSSERO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
BUSTO GAROLFO	Lunedì –Martedì-Venerdì-Sabato	07.30 – 11.30	
CALEPPIO di SETTALA	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
CASTANO PRIMO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
CASOREZZO	Lunedì –Mercoledì-Venerdì	07.30 – 9.30	
COLOGNO MONZESE Via Boccaccio	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.30 – 11.30 07.30 – 11.30	
COLOGNO MONZESE Via Papa Giovanni XXIII	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
CONCOREZZO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
CORBETTA	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
CORNAREDO	Da lunedì a Venerdì Sabato	10.30 – 18.00 10.30 – 12.30	
GAVARDO	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.00 – 20.00 07.00 – 09.00	
GESSATE	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.00 – 19.00 07.00 – 12.30	
INVERUNO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 10.30	
LESMO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 10.30	
LODI	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
MAGNAGO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 10.30	
MALVAGLIO	Lunedì	07.30 - 08.30	
MANERBIO	Da Lunedì a Sabato	07.30 – 19.00	
MESERO	Giovedì	07.30 – 8.30	
NERVIANO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
OSSONA	Martedì	07.30 – 8.30	
PIANTEDO	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.30 – 19.00 07.30 – 12.00	
ROBECCHETTO con INDUNO	Lunedì	07.30 – 8.30	
ROBECCO sul NAVIGLIO	Mercoledì	07.30 – 8.30	
SAN DONATO MILANESE	Da Lunedì a Venerdì	08.00 – 18.30	
S. STEFANO TICINO	Venerdì	07.30 – 8.30	
SEDRIANO	Da lunedì a Sabato	07.30 – 11.30	
SEREGNO	Da Lunedì a Venerdì	07.30 – 13.00	
SESTO SAN GIOVANNI	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.30 – 13.00 07.30 – 09.30	14.00 – 18.00
SETTALA	Venerdì	07.00 – 9.30	
USMATE	Da lunedì a Venerdì Sabato	07.30 – 11.30 07.30 – 11.30	16.00 – 18.00
TREZZANO SUL NAVIGLIO	Da lunedì a Venerdì	07.30 – 18.30	



	<i>Sabato</i>	<i>07.30 – 09.30</i>	
TURBIGO	<i>Da lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 10.30</i>	
VANZAGHELLO	<i>Giovedì</i>	<i>07.30 – 8.30</i>	
VARESE	<i>Da Lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 19.00</i>	
VITTUONE	<i>Da Lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 9.30</i>	
ZELO BUON PERSICO	<i>Da lunedì a Sabato</i>	<i>07.30 – 12.00</i>	

Il referto viene consegnato in busta chiusa esibendo la ricevuta che è stata consegnata al momento dell'accettazione e il proprio DOCUMENTO di RICONOSCIMENTO valido in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016.

In caso di DELEGA (persona diversa dall'interessato) per il ritiro degli esami è necessario esibire:

- Delega compilata in ogni sua parte
- Documento di identità del DELEGATO
- Fotocopia/originale del documento di identità del DELEGANTE (colui che delega)

Per il **ritiro dei referti degli esami di laboratorio** è possibile utilizzare anche altre modalità quali: **SMS**: il risultato dell'esame TEMPO di PROTROMBINA può essere inviato con un SMS compilando l'apposito modulo di autorizzazione all'invio ed eseguendo un invio di PROVA. **RITIRO ELETTRONICO – WEB**: il servizio di ritiro elettronico dei referti è disponibile per gli utenti se al momento della accettazione viene fatta esplicita richiesta di avvalersi di questa modalità.

Per eseguire il ritiro elettronico del referto è necessario:

- essere in possesso del *foglio con le credenziali* rilasciato al momento dell'accettazione
- collegarsi al sito internet: **[www.affidea.it/i-centri/affidea-centro-polidiagnostico-montesanto/ritiro-referti-online](http://www.affidea.it/i-centri/affidea-centro-polidiagnostico-montesanto/ritiro-referti-online)**
- avere installato sul computer utilizzato *Adobe Acrobat Reader*

per motivi di sicurezza dei dati il referto dopo 40 giorni dalla data di emissione sarà rimosso dal sito e pertanto sarà necessario ritirare il referto presso il punto prelievo.