

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 – internet :www.unixmedica.affidea.it

Direttore Sanitario: dott. Simone Bernardini Spec. In Medicina fisica e riabilitativa
Direttore Responsabile Radiologia: dott. Enrico Talenti spec. in Radiologia.

(Art. 2Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità)

Uni x Medica- Piazza Giuseppe Dossetti, 1- 35028 Piove di Sacco PD
Tel. 049 9708666 - Fax 049 9708702 Sito: www.affidea.it e-mail: info.unixmedica@affidea.it
Società Certificata Norma UNI EN ISO 9001 DNV-GL

VI PRESENTIAMO LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

“Gentile Signore/ Signora,

sottoponiamo alla Sua cortese attenzione la nostra Carta Servizi redatta con l’apporto dei responsabili di struttura e del personale in essa operante per quanto riguarda gli specifici ambiti, con il contributo dei pazienti/familiari delle associazioni di tutela dei cittadini, nell’intento di fornirle un’esauriente rappresentazione di chi siamo, cosa facciamo e del nostro impegno costante e quotidiano a favore della salute, della prevenzione, della diagnosi, della cura e dello star bene.

In ottemperanza al DL n°163 del 1995 Uni x Medica ha elaborato la propria carta dei servizi, uno strumento di dialogo per parlare all’utente, al medico e a tutti coloro che hanno interesse nei servizi sanitari offerti.

Parliamo con lei...

Uni x Medica si impegna a garantire la diffusione e l’accessibilità della carta, affinché diventi un semplice ed efficace strumento informativo, e una porta di ingresso ai servizi sanitari. Riuscire a dirti in modo chiaro che cosa possiamo fare per te e come, è lo scopo principale di questa carta.

...e lei parla con noi

Con la sua informazione trasparente la carta è anche un invito a partecipare al miglioramento dei servizi. UNI X MEDICA si dedica costantemente al miglioramento attraverso i questionari, i sondaggi e il dialogo con il personale presente nelle strutture, sempre a disposizione per rispondere a ogni domanda e a raccogliere suggerimenti.

Nei nostri intenti, infatti, la stesura della “Carta dei Servizi” persegue due obiettivi. Il primo è fornire uno strumento esauriente che la aiuti ad orientarsi nella nostra offerta sanitaria, accompagnandola passo dopo passo nella comprensione della struttura e della sua organizzazione, ricordandole diritti e doveri in materia sanitaria.

Il secondo obiettivo è consentirle di cogliere ed apprezzare i principi che guidano il nostro operare quotidiano. Il nostro impegno è quello di lavorare in modo dinamico e competitivo, perseguendo costantemente il miglior risultato possibile. Un impegno, questo, che richiede costanti investimenti in professionalità, formazione continua, tecnologie e servizi, impegno che UNI X MEDICA non ha mai disatteso.

LO STAFF DI UNI X MEDICA

SOMMARIO

VI PRESENTIAMO LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI	2
SOMMARIO	3
NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
VALORI DI RIFERIMENTO	6
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	9
POLITICA UNI X MEDICA	9
OBIETTIVI	9
GOVERNANCE	11
SERVIZI OFFERTI- Diagnostica per immagini- Fisioterapia	12
ACCESSO AI SERVIZI: PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE - PAGAMENTO	13
RITIRO REFERTI	14
PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI	15
CONVENZIONI PRIVATE	15
MINORENNI	15
DIVERSABILI	16
CITTADINI STRANIERI O ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO	16
STANDARD DI QUALITÀ	17
VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ'	17
SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI	18
INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO	18
TUTELA DEGLI UTENTI	19
NUMERI UTILI E COME RAGGIUNGERCI	23

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, è stata redatta nel rispetto delle normative di riferimento:

- A. Legge 7 agosto 1990. n°241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- B. Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
- C. Dpcm dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- D. “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;
- E. Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
- F. “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1° agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- G. “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995.
- H. **CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO.** UNI X MEDICA ha l’obiettivo di fornire un’informazione sempre più accurata, che risponda alle reali esigenze dei cittadini e che rispetti i loro diritti di salute. Per questo motivo i principi fondamentali a cui la nostra Carta dei Servizi si ispira e garantisce sono quelli della Carta Europea dei diritti del malato. La Carta Europea dei diritti del malato è il “proclama 14 diritti dei pazienti, che, nel loro insieme, mirano a garantire un alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.”:

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. Diritto all’accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto all’informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

VALORI DI RIFERIMENTO

L'Azienda conforma il proprio operato ed i propri atti ai principi sanciti dall'art. 1 della legge 241/1990, dalla legge delega 190/2012 (anticorruzione) e nei successivi decreti in materia di trasparenza e integrità (decreto legge 33/2013 e 39/2013) e si identifica e si impegna nel rispetto dei valori fondamentali:

- **CURA DELLA PERSONA MALATA** nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza;
- **ECCELLENZA** nell'offerta di servizi e prestazioni, in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività,
- **COLLABORAZIONE E COINVOLGIMENTO**, superando la visione settoriale e categoriale nell'intento di migliorare continuamente l'organizzazione e l'unità degli intenti;
- Impegno alla **MULTIDISCIPLINARITÀ** e al lavoro di gruppo;
- **UGUAGLIANZA** – Uni x Medica srl. eroga a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche e psichiche, stato sociale.
- **IMPARZIALITÀ e RISPETTO** – Uni x Medica assicura a tutti i cittadini, indistintamente, la massima attenzione, cortesia e assistenza tramite il personale che opera nella Struttura.
- **CONTINUITÀ**: A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **DIRITTO DI SCELTA** - Ogni cittadino, in possesso dell'impegnativa S.S.N., può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **COMPLETA INFORMAZIONE** - Uni x Medica srl, attraverso i consulenti Medici, dà ai pazienti una completa informazione sulla tipologia d'indagine, sulla tecnologia utilizzata, sulle eventuali complicanze e cause di impedimento all'effettuazione dell'esame richiesto, al fine di giungere ad un consenso pienamente informato.
- **PARTECIPAZIONE** - Uni x Medica srl garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
Uni x Medica srl eroga i propri servizi in modo tale da garantire standard di qualità elevati, adottando le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi. Tutto questo al fine di garantire il massimo rispetto alla persona, con particolare attenzione alle categorie più deboli (anziani, portatori di handicap, bambini, sofferenti).

- **TRASPARENZA**

Uni x Medica srl garantisce la visibilità del proprio operato mettendo a disposizione dei cittadini ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.

- **AMMINISTRAZIONE**

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

- **SERVIZIO INFORMATICO E 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 utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

- **ASCOLTO DELL' UTENTE**

La comunicazione tra le strutture sanitarie e i cittadini è una questione articolata che riguarda non solo la direzione aziendale ma anche tutti gli operatori che quotidianamente si mettono in relazione con i malati e gli altri utenti.

In termini semplici la comunicazione può essere scomposta in alcune attività: **l'ascolto, l'informazione, l'elaborazione dei dati e la riservatezza.**

Per garantire una comunicazione trasparente con gli utenti e con i cittadini, UNI X MEDICA si impegna a:

- trattare i dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, informazioni sullo stato di salute, protezione dei dati personali raccolti, chiamate anonimizzate);
- svolgere attività di ascolto delle esigenze e delle aspettative di utenti e cittadini (incontri annuali con le associazioni di volontariato, raccolta delle segnalazioni, gestione dei reclami) e i cittadini;
- offrire una mediazione linguistica agli utenti che ne abbiano la necessità durante lo svolgimento delle attività assistenziali;
- fornire una adeguata informazione ai pazienti sulle proprie condizioni di salute e prima di ogni indagine diagnostica, in modo che essi possano esprimere un consenso consapevole.

- Mantenere aggiornata nel sito aziendale la descrizione dei servizi offerti e pubblicare materiali informativi per specifici servizi
- diffondere quotidianamente informazioni ai cittadini attraverso i social media e gli organi di stampa tradizionale

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

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

POLITICA UNI X MEDICA

AFFINITÀ CON I MEDICI E I PAZIENTI, FEDELTA' 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

GOVERNANCE

Consiglio di Amministrazione:

Fabio Silo
Nicolò Mattia Iachino
Nicola Cattarossi

Ruolo

Presidente del CdA
Amministratore Delegato
Consigliere

Direttore Sanitario:

Dott. Simone Bernardini

Direttore Sanitario

Collaboratori Medici Radiologi:

Dott. Enrico Talenti	Radiologo
Dott. Daniele Fiore	Neuroradiologo
Dott. Francesco Natale	Senologo
Dott.ssa Valeria Beltrame	Radiologo
Dott. Alessandro Coran	Radiologo
Dott.ssa Paola Roseano	Senologa
Dott. Giovanni Gardellin	Radiologo
Dott.ssa Tiziana Tamponi	Senologa
Dott. Luigi Anastasi	Radiologo
Dott. PierMaria Tedeschi	Radiologo
Dott.ssa Manuela Bertoli	Specialista in Medicina Nucleare
Dott. Fioravante Febo	Ecodoppler
Dott. Bellu Roberto	Ecocardiogramma ssn
Dott. Natale Francesca	Senologo
Dott. Anastasi Pier Luigi	Ecografista
Dott. Pierluigi Castiglione	Fisiatra
Dott. Simone Bernardini	Direttore Sanitario-Fisiatra

SERVIZI OFFERTI- Diagnostica per immagini

Prestazioni di diagnostica per immagini erogate da UNI X MEDICA:

Densitometria ossea (DEXA lombare e femorale)

Diagnostica pediatrica

Ecocolordoppler

Ecocolordoppler cardiaca a riposo

Ecografia

Radiologia tradizionale

RM muscoloscheletrica

RM neuroradiologica

TAC Dentscan Maxiscan (convenzionata col SSN)

Senologia (mammografo 3D)

Fisioterapia riabilitativa

Piscina – palestra riabilitativa

I settori di diagnostica per immagini di UNI X MEDICA sono dotati di tecnologie moderne e all'avanguardia e si avvalgono di personale altamente qualificato.

I servizi offerti da Uni x Medica comprendono una Risonanza Magnetica, una di TAC, Ecografi, Radiologia tradizionale, un Ortopantomografo, un Mammografo e un Densitometro.

Allegato indicazione con dettaglio prestazioni- medico.

Il nostro personale è a disposizione per costi e tempistiche.

ACCESSO AI SERVIZI: PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE - PAGAMENTO -ORARI APERTURA

La struttura è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30

Sabato 8.00 -13.00

Per le prestazioni in convenzione al momento della prenotazione è necessario che il paziente sia in possesso di una prescrizione (ricetta) redatta dal medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta o da Medico Specialista che deve comprendere:

- dati identificativi
- eventuali esenzioni alla compartecipazione alla spesa;
- prestazione richiesta
- classe di priorità, se prevista;
- quesito diagnostico.

Per accedere ai servizi è sempre necessaria la prenotazione.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 19:30 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00.

Gli orari possono subire lievi variazioni stagionali, per motivi di organizzazione interna. Per avere l'orario più aggiornato si invitano i pazienti a prendere visione del sito www.affidea.it, tenuto in costante aggiornamento.

La prenotazione in convenzione viene effettuata solo se in possesso della regolare impegnativa S.S.N. e della tessera sanitaria dell'assistito.

La legge Regionale (DGR n. 600 del 13/03/2007) 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 10 gg

D – Differita: da eseguire entro 60 gg

P – Programmabile: da eseguire entro 180 gg

Nel giorno concordato e con l'anticipo comunicato in fase di prenotazione rispetto all'orario fissato per l'esame, l'Utente si deve presentare in segreteria per l'espletamento delle operazioni di accettazione portando con sé:

- impegnativa S.S.N.;
- tessera sanitaria e documento di identità valido;
- eventuale modulistica compilata dal medico di base
- esami specifici ove richiesto
- documentazione sanitaria relativa a esami precedenti

Per le prestazioni a pagamento viene richiesta una prescrizione non necessariamente del medico di base, ma anche dello specialista.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle 19:30 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00.

Gli orari possono subire lievi variazioni stagionali, per motivi di organizzazione interna. Per avere l'orario più aggiornato si invitano i pazienti a prendere visione del sito www.affidea.it, tenuto in costante aggiornamento.

INFORMAZIONI UTILI ALL'ESAME DI RMN

Per eseguire l'esame, tutti i pazienti devono portare il modulo delle parti metalliche compilato dal Medico Curante.

I pazienti portatori di Pacemaker, neuro stimolatori, cateteri cardiaci, impianti cocleari, non possono essere sottoposti all'esame di RMN presso la nostra struttura.

I pazienti con protesi metalliche ortopediche, clips, viti, by-pass, apparecchi acustici fissi, schegge metalliche, ecc ..., **devono anticipare alla mail info.unixmedica@affidea.it una dichiarazione scritta di compatibilità con l'indagine compilata dal medico che ha eseguito l'intervento**, o documentazione idonea a identificarne il modello e la compatibilità con le apparecchiature RMN.

Si pregano i Sig.ri pazienti di consultare e scaricare la modulistica d'interesse per il loro esame diagnostico dal sito www.affidea.it

PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione sia privata che convenzionata (ticket) va effettuato sempre prima dell'erogazione della prestazione.

Il ticket sanitario può essere pagato fino ad un massimo di € 36,15 a cui va aggiunta una quota fissa di euro 5 o 10 in relazione al reddito, per ogni singola impegnativa.

Il pagamento avviene al momento dell'Accettazione, allo sportello e può essere effettuato in contanti- bancomat- carta di credito o assegni.

RITIRO REFERTI

Per le prestazioni di ecografie, densitometrie, senologia, ecocardiogramma, eco doppler il referto viene consegnato al termine dell'esame, a tutti gli utenti viene consegnata la fattura con gli orari ed i giorni prestabiliti per il ritiro dell'esame. Il referto medico-specialistico viene consegnato nel minor tempo possibile e, salvo casi particolari, entro 2- 3giorni dall'esame.

In caso di urgenza, si applicherà la massima sollecitudine.

Inoltre, in applicazione a quanto previsto dalla legge 196/2003 per la tutela della privacy, i referti verranno consegnati in busta chiusa all'interessato previa presentazione di un documento d'identità.

I referti possono essere ritirati anche da altra persona, munita di delega firmata dall'interessato; il delegato deve comunque presentare un documento d'identità. I nostri Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare e discutere i risultati degli esami.

MANCATO RITIRO DEI REFERTI

In caso di mancato ritiro dei referti entro 30 giorni dalla data prevista, l'assistito è tenuto al pagamento per intero del costo della prestazione, anche se esente (Legge n. 296/2006 - Finanziaria 2007)

PRIVACY - TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili sanitari. I dati relativi ai pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato dal nostro personale con il numero assegnatogli durante la fase di accettazione.

CONVENZIONI PRIVATE

Uni x Medica ha attivato numerose convenzioni con la maggior parte degli Enti e/o Fondi che gestiscono polizze salute per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali private.

Per avere un elenco aggiornato delle Assicurazioni e per avere ulteriori informazioni, il nostro personale di Segreteria è a completa disposizione.

Le procedure di rimborso per le polizze sanitarie e per i fondi integrativi possono variare a seconda della compagnia e del fondo. Le convenzioni e gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento pertanto consigliamo ai pazienti di informarsi sempre direttamente presso la propria Compagnia Assicurativa e/o Ente di appartenenza per verificare preventivamente i termini, le condizioni e le modalità per poter usufruire della convenzione.

Per conoscere tutte le convenzioni attivate presso Uni x Medica consigliamo di consultare il sito all'indirizzo: <https://www.affidea.it/convenzioni/>

MINORENNI

La fruizione del servizio da parte dei pazienti minorenni necessita della presenza di un genitore, tutore o di chi ne ha la potestà genitoriale.

DIVERSABILI-BARELLATI

La struttura è attrezzata per l'accesso alle persone diversamente abili e dispongono di ascensore, sedie a rotelle e zona barellati. Nel parcheggio esterno sono garantiti i posti auto per le auto munite di apposito contrassegno

CITTADINI STRANIERI O ITALIANI RESIDENTI ALL'ESTERO

L'utenza straniera e la varietà dei paesi di provenienza sono in continuo aumento e UNI X MEDICA si adopera per accogliere ed orientare il cittadino di lingua e cultura offrendo un servizio di mediazione culturale volto a facilitare la comunicazione tra operatori sanitari e pazienti stranieri.

I cittadini stranieri possono accedere alle prestazioni sanitarie erogate all'interno seguendo in linea di massima le regole che seguono.

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) garantisce tutta l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani, per quanto attiene all'obbligo contributivo, all'assistenza erogata in Italia dallo stesso S.S.N. ed alla sua validità temporale

ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO

Con riferimento al D.lgs. del 04/03/2014 n.38 GU 21/03/2014 – Attuazione della direttiva 011/24/UE concernente l'applicazione dei diritti dei Pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera, nonché della direttiva 2012/52/UE, comportante misure destinate ad agevolare il riconoscimento delle ricette mediche emesse in un altro stato membro, distinguiamo tra:

CITTADINI UE, SEE E SVIZZERA

I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e dalla Svizzera (a partire dal 1° giugno 2002), possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se sono:

- in possesso di TEAM Tessera Europea di Assicurazione Malattia
- in possesso di Attestato di diritto

Sia la TEAM che gli attestati di diritto consentono di usufruire dell'assistenza alle stesse condizioni previste per gli assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale Italiano, in forma diretta (il paziente non deve anticipare le spese, è tenuto solo al pagamento di eventuali compartecipazioni alla spesa – ticket) La Direttiva UE del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 24 del 9 marzo 2011, sulla "applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera" prevede, inoltre, che gli assistiti dei Paesi dell'Unione Europea possano usufruire dell'assistenza in Italia, alle stesse condizioni previste dal proprio Sistema Sanitario, ma in forma indiretta (il paziente anticipa i costi dell'assistenza sanitaria, autorizzata nei casi previsti, e successivamente richiede il rimborso al proprio Sistema sanitario) che provvederà a rimborsare in base alle proprie tariffe, anche se inferiori a quelle del Paese di cura.

CITTADINI STRANIERI CON PERMESSO DI SOGGIORNO NON APPARTENENTI AI PAESI CONVENZIONATI

I cittadini stranieri regolarmente presenti in Italia possono accedere alle strutture del servizio sanitario nazionale (SSN) con modalità diverse a seconda del motivo del soggiorno.

I cittadini stranieri temporaneamente presenti per un periodo non superiore a 90 giorni (es. turisti), possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali. Non è prevista l'iscrizione al SSN tranne che per gli studenti e le ragazze alla pari. I cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno possono iscriversi al SSN rivolgendosi alla ASL del Comune di residenza anagrafica, o se non ancora residenti, di domicilio effettivo indicato nel permesso di soggiorno.

INTERPRETARIATO TELEFONICO

Al fine di superare le possibili barriere linguistiche è stato attivato un servizio di interpretariato telefonico.

Il servizio di interpretariato linguistico da remoto in audio e in videochiamata è erogato 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni su 365, con una continuità di servizio garantita del 99,9%.

La risposta è garantita entro 10÷60 secondi dall'inizio della chiamata a seconda della modalità di risposta.

Tutte le telefonate e le conversazioni sono registrate ed è garantita la tutela della Privacy secondo le vigenti normative italiane ed europee.

STANDARD DI QUALITÀ

Uni x Medica srl per quanto sopra esposto, si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti in relazione a:

- Trasparenza
- informazione
- Progetti di miglioramento
- Tutela degli utenti
- Pubblicizzazione della Carta dei Servizi

In base a tali standard Uni x Medica si impegna a realizzare un costante miglioramento dei propri servizi al fine di garantire sempre al cittadino il massimo livello di prestazione.

VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ'

La struttura ha individuato i propri standard di qualità, adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento. Vengono di seguito forniti alcuni strumenti generali:

- Potenziamento e adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione
- Verifica delle liste di attesa
- Diffusione della Carta dei Servizi
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi
- Verifica del rispetto delle norme

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Per tutelare gli utenti da eventuali disservizi è stato istituito un servizio segnalazioni e reclami, che ha lo scopo di affrontare eventuali problematiche dando all'interlocutore risposte adeguate e complete nel più breve tempo possibile.

L'utente, 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 degli utenti 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 verifica con 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.

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

È 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.

L'utente 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.

L'utente 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 dell'utente 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 l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

TUTELA DEGLI UTENTI

CUSTOMER SADICTION

Per misurare il livello di soddisfazione, sono resi disponibili agli utenti specifici questionari, dove è possibile esprimere il proprio giudizio rispondendo ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Il referente per eventuali reclami è la Direzione Sanitaria, che si impegna nella risoluzione di eventuali disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.



GENNAIO 2020

		MEDIA VALUTAZIONE <i>(1 per nulla soddisfatto 7 molto soddisfatto)</i>
<i>** Analisi eseguita su 43 questionari compilati</i>		
D02	<i>Quanto è soddisfatto del servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)?</i>	6,4
D03	<i>Quanto è soddisfatto del tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione?</i>	6,2
D04	<i>Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, chiarezza informazioni ricevute)</i>	6,5
D05	<i>Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti</i>	6,4
D06	<i>Rispetto degli orari previsti</i>	6,6
D07	<i>Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia, professionalità)</i>	6,7
D08	<i>Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute dal personale medico</i>	6,6
D09	<i>Attenzione ricevuta dal personale sanitario del reparto (accuratezza, cortesia, chiarezza delle informazioni ricevute, professionalità)</i>	6,6
D10	<i>Rispetto della riservatezza personale (privacy e tutela dei dati)</i>	6,6
D11	<i>Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?</i>	6,5

DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

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 ha adottato la normativa sulla privacy 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 degli utenti 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 opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

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 degli utenti, 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.*

CODICE ETICO

UNI X MEDICA è consapevole dell'importanza di dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, nella Società, esercitano i poteri di rappresentanza, gestione e direzione, di coloro che, nella stessa, rivestono posizioni apicali, dei dipendenti (anche con qualifica dirigenziale) e dei collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza degli apicali stessi.

Di conseguenza, la Società ha adottato il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche solo il "Modello"), su decisione del Consiglio di Amministrazione all'approvazione di un codice etico, costituisca un valido strumento di sensibilizzazione dei destinatari, definiti al successivo paragrafo 2.3, ad assumere comportamenti corretti e trasparenti, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al Decreto.

Segnatamente, attraverso l'adozione del Modello, Uni x Medica ha inteso perseguire le seguenti finalità:

- Vietare condotte sanzionate dal Decreto, richiedendo ai destinatari comportamenti corretti e trasparenti in conformità al presente Modello ed alle disposizioni contenute nel codice etico adottato dalla Società;
- Diffondere nei medesimi destinatari la consapevolezza che la violazione del Decreto, del Modello, nonché delle disposizioni contenute nel codice etico, può integrare fattispecie di reato passibili di sanzioni penali a loro carico e di sanzioni amministrative a carico della Società;
- Consentire alla Società, grazie ad un sistema di protocolli e ad un'azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema nelle varie aree di attività a rischio, di prevenire e/o contrastare tempestivamente la commissione di eventuali reati.

IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO

- 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 paziente.
- In quest'ottica, ha definito 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.

RICERCA E SVILUPPO

UNI X MEDICA è impegnata 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 delle attrezzature tecnologicamente più avanzate ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici.

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO E NUOVA SEDE

Uni x Medica pone come obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini. Tale impegno si è realizzato con il raggiungimento della certificazione di qualità secondo la normativa internazionale DNV. Il nostro Istituto si pone come obiettivo di dare ai nostri pazienti, grazie alla nuova sede, ancora maggiori capacità di accoglienza, e di diventare il centro di eccellenza per la Diagnostica per Immagini sul territorio.

NUMERI UTILI E COME RAGGIUNGERCI

NUMERI UTILI

- Centralino: Tel 049 9708666
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: Tel 049 9708666
- Centro Unico di Prenotazione (CUP): 840 000 664
- Numero di fax: 049 9708702
- Indirizzo email: info.unixmedica@affidea.it
- Sito: www.affidea.it

COME RAGGIUNGERCI

In auto

La struttura Uni x Medica si trova nella zona industriale di Piove di Sacco- Via Leonardo da Vinci angolo Via Montagnon.

In autobus

A pochi metri dal centro medico Affidea fermano i bus di lina. Per consultare gli orari visitare il sito della società di trasporti FS Bus Italia Veneto <http://www.fsbusitaliaveneto.it>

