

Carta dei Servizi

Indice

3 Carta dei servizi

4 MODENA MEDICA fa parte del gruppo AFFIDEA

6 Politica istituto di Modena Medica

7 Obiettivi

8 Normative di riferimento e principi fondamentali

9 Informazioni sui servizi

9 Orari di apertura

9 Servizio prenotazioni

9 Consegna referti

10 Tempi di attesa

10 Accettazione

13 Servizio segnalazioni e reclami

14 Comunicazione e Informazione

14 Amministrazione

15 Servizio informatico ed archiviazione

17 Diagnostica strumentale

18 Visite Specialistiche, Fisioterapia e Riabilitazione

21 Note informative

23 Qualità

01 Carta dei servizi

Con l'approvazione della legge 34/1998 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:** è sempre garantita la partecipazione dell'utente al progetto riabilitativo, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dei soggetti nei confronti dell'organizzazione. 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; non è consentita quindi alcuna immotivata sospensione o modificazione delle prestazioni stabilite. Il Centro si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi per gli utenti in caso di temporanea e straordinaria sospensione o limitazione del servizio.

- **Umanizzazione e riservatezza:** nell'esecuzione del trattamento sanitario nel pieno rispetto dell'intimità personale. Il valore di fondo che informa il trattamento globale è la dignità della persona. Tutte le prestazioni e i servizi di alta qualità sono erogati nel rispetto della privacy e con attenzione al comfort. Tutti i dati relativi alla persona e alla sua malattia sono sintetizzati in una cartella clinica.
- **Affidabilità:** presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. Il Centro utilizza risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; garantisce, inoltre, l'adozione di attrezzature e risorse idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.
- **Diritto ad un'informazione** adeguata e comprensibile su:
 - La diagnosi, il progetto riabilitativo programmato nonché i benefici attesi o La Sicurezza l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti.
 - Le caratteristiche dell'organizzazione interna
 - Il diritto di conoscere l'identità e la qualifica professionale del personale operante
 - Il diritto di sporgere Reclamo per eventuali disservizi
 - Il diritto di esprimere il proprio parere attraverso la compilazione di un Questionario
 - Il diritto ad essere informato sul trattamento dei suoi dati personali, in materia Privacy: se ci sono domande o vuole richiedere maggiori informazioni, non esiti a contattare il nostro Responsabile per la Protezione dei Dati (e-mail: dpo.it@affidea.it, indirizzo postale: Affidea S.r.l., Via della Filanda, 2, 20060 Gessate (MI), T. (+39) 02.8839361) o a chiedere ad uno dei nostri addetti alla reception ulteriori informazioni.

1.1 MODENA MEDICA fa parte del gruppo AFFIDEA

Il gruppo AFFIDEA (ex Euromedic International di cui Modena Medica faceva parte dal 2008) 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, Affidea 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.

02 Politica di Modena Medica

affidea
affinità con i medici e i pazienti,

affidea
fedeltà e fiducia in tutto ciò che facciamo,

affidea
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.

2.1 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.



—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 MODENA 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.

2.2 Normative di riferimento e principi fondamentali

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo 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 e 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.

03

Informazioni sui servizi

3.1 Orari di apertura

dal Lunedì al Venerdì 08.00 – 19.30

3.2 Servizio prenotazioni

Il servizio è operativo negli orari di apertura. Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente.

3.3 Consegna referti

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e/o anche di un CD contenente 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 (Adeguamento D.Lgs n. 101/10.08.2018 e Regolamento UE 2016/679 in materia di Privacy) e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (nell'apposita sezione del modulo per il ritiro del referto), tutti i giorni nell'orario di apertura. Gli Specialisti sono a disposizione degli utenti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

3.4 Tempi d'attesa

I tempi di attesa indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data della pubblicazione della Carta dei Servizi

<p>EROGAZIONI SERVIZI E PRESTAZIONI SPECIALISTICHE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risonanza Magnetica articolare: 1-3 gg. ▪ Ecografia e Ecodoppler: 1-3 gg. ▪ Radiologia Ossea (RX) : 1 - 7 gg. ▪ Senologia: 1 - 7 gg. ▪ Tac dentale dedicata: 1 - 3 gg. ▪ Tac articolare: 1-3 gg ▪ Visita Specialistiche: 1-7 gg. ▪ Terapie fisiche: 7-21 gg. ▪ Prelievi Tao: solo su prenotazione Usl ▪ Prelievi Privati: 1 gg
<p>ALL'ACCETTAZIONE PER: PRENOTAZIONI FATTURAZIONI/PAGAMENTO TICKET</p>	<p>Da 5 a 10 minuti</p>
<p>TRA L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E LA CONSEGNA DEI REFERTI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ RX e TAC Dentale-articolare: entro 48 ore, salvo casi di urgenza; ▪ RMN: entro 48 ore, salvo casi di urgenza; ▪ ECOGRAFIA/ECOCOLORDOPPLER/SENOLOGIA/VISITA SPECIALISTICA: immediata. ▪ PRELIEVI TAO: in giornata ▪ PRELIEVI PRIVATI: 3-7 giorni
<p>TRA L'ACCETTAZIONE E L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE</p>	<p>Da 10 a 20 minuti</p>

3.5 Accettazione

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione dei diversi Studi e Servizi Specialistici. Più in particolare, la struttura garantisce all'utente i seguenti servizi:

- orario continuato, dalle ore 8.30 alle ore 19.30, dal lunedì al venerdì
- informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni e della consegna dei referti

- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- incasso dei ticket e degli altri importi per le prestazioni diagnostiche.

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

Il **centralino telefonico** è in funzione durante tutto l'orario di apertura esclusivamente per le prenotazioni, in quanto non possono essere fornite telefonicamente informazioni sulle visite effettuate. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, l'utente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori a rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

Per tutto il periodo emergenziale determinato dal Covid-19, l'accesso alla struttura è contingentato e pianificato con Triage telefonico, misurazione della temperatura all'ingresso e compilazione della scheda di TRIAGE in sede.

Raccolta suggerimenti e osservazioni

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.

Indicatori qualità - questionari di gradimento

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. Obiettivo del questionario che 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 **Modena Medica**.

Di seguito i risultati della customer satisfaction della sede riportati per ogni mese e per ogni domanda del questionario:

MEDIA PERIODO PRESO IN ESAME*	D02 - PRENOTAZIONE	D03 - TEMPO ATTESA	D04 - ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	D05 - CONFORT E PULIZIA	D06 - RISPETTO ORARI	D07 - PERSONALE MEDICO	D08 - INFORMAZIONI RICEVUTE	D09 - PERSONALE SANITARIO	D10 - RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	D11 - SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
GENNAIO	7,00	6,67	6,92	6,58	6,92	7,00	6,92	6,83	6,92	6,83
FEBBRAIO	6,50	5,17	7,00	7,00	7,00	6,50	6,17	6,17	6,83	6,83
MARZO	LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI QUESTI MESI È STATA SOSPESA CAUSA EMERGENZA COVID									
APRILE										
MAGGIO	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
GIUGNO	6,88	6,88	6,88	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	6,88	6,88
LUGLIO	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
AGOSTO	7,00	6,83	6,67	6,67	6,50	6,67	6,50	6,83	7,00	7,00
SETTEMBRE	6,44	6,56	6,78	6,11	6,78	6,89	6,89	6,78	6,89	6,67
OTTOBRE	6,62	6,08	6,69	6,85	6,85	6,62	6,54	6,85	6,85	6,77
NOVEMBRE	7,00	6,86	6,86	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DICEMBRE	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
MEDIA REGIONE	6,77	6,43	6,82	6,84	6,86	6,81	6,71	6,79	6,91	6,87

Scala numerica da 1 a 7 (1 e 2 = per niente soddisfatti, 6-7= molto soddisfatti)

* I dati si riferiscono al periodo gen -dic 2020

La media complessiva di tutte le domande per l'anno è abbastanza soddisfacente, con un punteggio medio del 6.78 per il centro Modena Medica.

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

3.6 Servizio segnalazione reclami

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i suoi familiari e accompagnatori, o a mezzo delle Associazioni di Consumatori possono presentare reclamo o segnalazioni, per iscritto: a mezzo fax, raccomandata a/r, pec, apposito modulo di sede.

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 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 da parte dell'URP; le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite con lettera che verrà inviata 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.

3.7 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.

3.8 Comunicazione e 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 (previa autorizzazione specifica scritta dal paziente); 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 degli utenti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti degli utenti. È attivo presso il centro un servizio di interpretariato telefonico Help Voice e la segnaletica multilingue per i pazienti completa le modalità di informazione e comunicazione con l'utente. **Modena Medica**, inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: bollettini di informazione, pubblicazioni scientifiche e di informazione, rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

3.9 Amministrazione

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

3.10 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 dall'Adeguamento D.lgs. n. 101/10.08.2018 e Regolamento UE 2016/679 in materia di Privacy) 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.

3.11 Assistenza specialistica in regime di convenzione con il S.S.N.

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

- La struttura indica dettagliatamente quali sono le prestazioni ed i servizi in regime di convenzione con il S.S.N., il Medico responsabile e l'eventuale Specializzazione;
- La struttura applica le norme vigenti per la partecipazione alla Spesa Sanitaria e rende disponibile agli utenti informazioni dettagliate a riguardo:
 - Per i cittadini non esenti il ticket va pagato su tutte le prestazioni ambulatoriali convenzionate presso la struttura per un massimo di € 36,15 per impegnativa
 - Per i cittadini esenti i criteri di esenzione sono i seguenti: 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).

La prestazione, può essere prenotata al servizio Accettazione, sia di persona che telefonicamente o tramite CUP nel caso di prestazioni in regime di cosiddetto service. La quota di partecipazione alla spesa, dovuta dal cittadino in base alle leggi vigenti, viene versata al momento dell'accettazione per la prestazione specialistica.

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 e urgenza. Al fine di facilitare l'accesso in struttura degli stranieri è allestita un'apposita cartellonistica multilingue 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. È inoltre attivo un servizio di interpretariato multilingue.

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 utenti. Per ottenere una prestazione diagnostica 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 Modena Medica e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, agli utenti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati i tariffari concordati.

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 dell'utente ed alle problematiche inerenti situazioni particolari (donne in gravidanza, persone non autosufficienti, ecc.). **L'esecuzione di esami che presentano rischi per la salute dell'utente è subordinata alla raccolta del suo consenso scritto (consenso informato).** L'accesso alle prestazioni avviene 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 hanno 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

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.
RX COLONNA CERVICALE-DORSALE-LOMBOSACRALE; COLONNA IN TOTO	Si
RX CRANIO E SENI PARANASALI	Si
RX MAMMOGRAFIA ED ESAME CLINICO-STRUMENTALE DELLE MAMMELLE	Si
RADIOLOGIA ODONTOIATRICA (OPT, TELERADIOGRAFIA)	Si
RX OSSEA ED ARTICOLARE	Si
RX TORACICA	Si
TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC) DENTALE E ARTICOLARE	No
RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE	No
ECOGRAFIA ED ECODOPPLER DI TUTTI I DISTRETTI	Ecografia SI Ecodoppler No

Elenco dei consulenti

- **Dott. Paolo MINAFRA** – spec. in Radiologia
- **Dott.ssa Monica CAPRARA** – spec. in Radiologia
- **Dott.ssa Maria Giulia MONTECCHI** – spec. in Radiologia
- **Dott. Lo Monaco BENIAMINO** – spec. in Radiologia
- **Dott. Roberto PACCHIONI** – spec. Chirurgia Vascolare

Gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica (solo previa autorizzazione, specifica, scritta del paziente).

4.1 Visite specialistiche, fisioterapia e riabilitazione

Comprende sia le visite specialistiche che le Visite di controllo specialistico oltre alle prestazioni terapeutico-riabilitative, manuali e strumentali, che permettono la presa in carico di pazienti con diverse patologie. Visite specialistiche e terapie vengono offerte, a seconda dei casi, sia private che in regime di convenzionamento con il Sistema Sanitario Nazionale, sia individuali in box che di gruppo in palestra. Nell'esecuzione delle prestazioni di fisioterapia viene posta particolare attenzione al rapporto paziente-terapista, partendo dal presupposto che solo un affidamento completamente sereno e fiduciario al terapista possa permettere al paziente di ottenere il massimo risultato possibile ed auspicabile dalle terapie che gli sono state prescritte. La fruibilità delle prestazioni in regime di convenzionamento con il SSN dipende anche dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), definiti su base nazionale e regionale, che sono i parametri per stabilire quali prestazioni diagnostico-terapeutiche devono essere erogate ai cittadini a carico del SSN. L'accesso alle prestazioni avviene tramite prenotazione, in base ad una prescrizione-protocollo redatta solitamente da uno specialista ortopedico e fisiatra (ma anche da un Medico di Medicina Generale o anche uno specialista Reumatologo).

Al momento della prenotazione della fisioterapia/riabilitazione il personale addetto all'Accettazione provvederà a programmare con i soggetti interessati le date del ciclo terapeutico (abituamente di 10gg consecutivi).

Elenco dei servizi di visite specialistiche, fisioterapia e riabilitazione

VISITE SPECIALISTICHE, FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE	IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.
VISITA FISIATRICA	Si
CONTROLLO FISIATRICO	Si
VISITA SPECIALISTICHE (ESCLUSA FISIATRICA)	No
IPERtermia-DELTA TERMIA	No
LASER ALTA POTENZA	No
VALUTAZIONE MANUALE DI FUNZIONE MUSCOLARE	No
VALUTAZIONE MANUALE DI FUNZIONE	No
ANALISI CINEMATICA DELL'ARTO SUPERIORE O INFERIORE O DEL TRONCO	No
ANALISI DINAMOMETRICA DELL'ARTO SUPERIORE O INFERIORE O DEL TRONCO	No
ANALISI DINAMOMETRICA ISOCINETICA SEGMENTALE	No
TEST POSTUROGRAFICO	No
TEST STABILOMETRICO STATICO E DINAMICO	No
VALUTAZIONE MANUALE DI FUNZIONE MUSCOLARE	No
MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE	No
MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI	No
ESERCIZI RESPIRATORI	No
ESERCIZI POSTURALI - PROPRIOCETTIVI	No
TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO	No
IRRADIAZIONE INFRAROSSA	Si
RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI	No
MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO	No
ELETTROTHERAPIA DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI DELLA MANO O DEL VISO	Si
ELETTROTHERAPIA DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI DI ALTRI DISTRETTI	Si
MAGNETOTERAPIA	No
LINFODRENAGGIO	No
LORENZ TERAPIA	No
TEST PODOBAROMETRICO	No

RPG	No
COMPEX	No
IONOFORESI / BACINELLA GALVANICA	No
POMPAGE	No
CIRIAX	No
ULTRASUONOTERAPIA	No

Elenco dei consulenti

- **Dott.ssa Sofia APEL** - spec. in Fisiatria
- **Dott.ssa Teresa SFORZA** - spec. in Fisiatria
- **Dott.ssa Cristina ZOCCALI** - spec. in Cardiologia
- **Dott. Massimo DE ZERBI** - spec. in Ortopedia
- **Dott. Andrea VINCENZI** - spec. in Otorinolaringoiatria
- **Dott. Roberto PACCHIONI** - spec. in Chirurgia Vascolare
- **Dott. Salvatore Francesco D'AGOSTINO** - spec. in Reumatologia

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

05

Note informative

5.1 Diritti

Il cittadino-utente ha diritto che:

- 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 MODENA MEDICA ha adottato la normativa sulla Privacy (Adeguamento D.lgs. n. 101/10.08.2018 e Regolamento UE 2016/679) 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 (Vademecum Privacy).

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.

Il concetto di governo clinico per modena medica

Modena 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, Modena Medica 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

Modena Medica è impegnata a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, sia nell'ambito della Diagnostica per Immagini che della Riabilitazione. Questo impegno si traduce nell'acquisizione delle attrezzature tecnologicamente più avanzate ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici.

Modena Medica è certificata secondo la ISO 9001:2015 garantendo così una sistematica valutazione della qualità dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza.

A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni) la struttura conduce una serie di indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri utenti attraverso la distribuzione sistematica di questionari appositamente predisposti; verso i medici del territorio sono previste indagini a campione mirate alla valutazione della qualità da essi percepita i cui risultati saranno opportunamente monitorati e valutati; costituiranno un contributo per verificare le strategie messe in atto per corrispondere al meglio alle esigenze espresse dall'utente e dal medico proponente.

Vengono di seguito elencati alcuni indicatori di qualità generali oggetto di monitoraggio verso l'utenza:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza)
- Qualità dell'assistenza (da parte del personale di segreteria, medico e paramedico)
- Qualità della struttura (igiene, confort, puntualità)
- Rispetto dei tempi di attesa
- Informazione sulle strutture e servizi
- Tempistica della refertazione e della consegna dei referti
- Continuità assistenziale
- Tutela del diritto alla riservatezza

Continuità dell'assistenza

Modena Medica riconosce la centralità del paziente e il suo diritto ad essere preso in carico da una struttura che si impegna a garantire la continuità assistenziale.

All'interno del Centro la continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario e di un numero di professionisti; si sono inoltre elaborate delle procedure al fine di dare continuità assistenziale in caso di urgenze o di eventi imprevisti di natura clinica, organizzativa e tecnologica. Allo

scopo i Responsabili dell'area sono dotati di cellulare aziendale al fine di poter raggiungere in qualsiasi momento le figure di riferimento ed avere così immediato riscontro e norme di comportamento per la risoluzione dei problemi emersi. In caso di imprevisto il personale è addestrato al fine di non abbandonare il posto di assistenza prima dell'arrivo di un cambio a "vista". In caso di eventi naturali del tutto eccezionali si sono raccolte le disponibilità del personale al fine di poter organizzare in queste evenienze turni straordinari, oppure precettazione. In casi del tutto eccezionali, come ad esempio nei periodi di ferie del personale dipendente o eventi dovuti a malattie prolungate del personale dipendente, esiste una task force di persone addestrate a diversi compiti che dovrà espletare temporaneamente, tale attenzione aziendale è stata ideata e articolata al fine di mantenere un adeguato rapporto di assistenza all'utenza.

La continuità assistenziale è garantita anche nell'ambito dell'ogni singolo progetto riabilitativo: MODENA MEDICA si impegna a garantire continuità dello stesso professionista nella presa in carico terapeutico riabilitativa e nell'assegnazione di pazienti precedentemente trattati.

Attualmente, una serie di attività di rete con servizi territoriali, strutture sanitarie ed istituzioni esterne, come: farmacie, medici di base, CUP, poliambulatori appartenenti all'Anisap, contribuisce ad assicurare la continuità assistenziale tra la struttura e il territorio.

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:

Verifica delle liste di attesa:

- Diffusione della Carta dei Servizi
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi
- Verifica del rispetto delle norme

Personale qualificato

Il centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza. Il centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.



Modena Medica s.r.l.

Viale Trento Trieste, 31/35 - 41124 Modena

T. (+39) 059 239274 - F. (+39) 059 238504

info.modenamedica@affidea.it

info@pec.modenamedica.it

Direttore Sanitario e Direttore Responsabile Radiologia:

Dott. Paolo Minafra - Specialista in Radiologia

www.affidea.it