

# Carta dei Servizi

(Art. 2 Decreto-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)

# 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 INIZIATIVA 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 te...

INIZIATIVA 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 tu parli con noi

Con la sua informazione trasparente la carta è anche un invito a partecipare al miglioramento dei servizi. INIZIATIVA 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 INIZIATIVA MEDICA non ha mai disatteso.

LO STAFF DI INIZIATIVA MEDICA

# Indice

2	Vi presentiamo la nostra carta dei servizi
5	Normative di riferimento e principi fondamentali
7	Valori di riferimento
9	Presentazione dell'azienda
<b>11</b>	<b>Politica Iniziativa Medica S.p.a</b>
12	Obiettivi
<b>14</b>	<b>Servizi Offerti</b>
<b>16</b>	<b>Accesso ai servizi</b>
<b>19</b>	<b>Ritiro referti</b>
19	Privacy - trattamento dei dati sensibili
20	Convenzioni private
20	Minorenni
20	Diversabili
20	Cittadini stranieri o italiani residenti all'estero
22	Standard di qualità
22	Verifica e miglioramento della qualità
23	Servizio segnalazione reclami
24	Informazione sanitaria e consenso informato
<b>26</b>	<b>Tutela degli utenti</b>
<b>30</b>	<b>Numeri utili e come raggiungerci</b>

# 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, 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. INIZIATIVA 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.

**1.1 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** -L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. 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** -L'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. 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** - INIZIATIVA MEDICA, 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** - INIZIATIVA MEDICA 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** - INIZIATIVA MEDICA 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** - INIZIATIVA MEDICA 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, INIZIATIVA 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;
- rendere disponibile nella struttura un servizio di accompagnamento e di accoglienza. INIZIATIVA MEDICA ha investito nella formazione di una nuova figura dedicata con funzione di hostess;
- 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

## 1.2 Presentazione dell'azienda

Iniziativa Medica è un Centro di Diagnostica per Immagini che opera in sanità dall'anno 1990, con l'erogazione di prestazioni sanitarie collocate prevalentemente nell'ambito della Diagnostica per Immagini. Provvisoriamente accreditata, a decorrere dal 1996, ottiene nel 2009 l'Accreditamento dalla Regione Veneto con il Servizio Sanitario Nazionale per tutte le prestazioni di Risonanza Magnetica e fa parte di Affidea, Leader Paneuropeo presente in 16 paesi specializzato nella erogazione di indagini diagnostiche e prestazioni sanitarie con standard qualitativi ai più alti livelli.

Nel corso degli anni, la gamma di prestazioni erogate, inizialmente limitata allo

studio dedicato RM delle piccole articolazioni, si è progressivamente ampliata grazie all'acquisizione di apparecchiature di ultima generazione, ad alta intensità di campo magnetico. Ad oggi, infatti, siamo in grado di effettuare pressoché qualsiasi indagine RM in tutti i distretti corporei, anche ad indirizzo superspecialistico, come Arthro-RM di spalla, studi colangio-RM, angio-RM, uro-RM, entero-RM, Rm prostata multiparametrica, Rm mammaria inclusa stereotassi VAB, Rm cardiaca, defeco-RM, e studi encefalici sia convenzionali che avanzati (spettrometria). Su richiesta specifica della ASL locale si è anche progressivamente ampliato lo spettro delle prestazioni diagnostiche erogate; ecografia/ecodoppler/rx tradizionale e senologia sono ormai parte integrante dei servizi erogati in convenzione. Particolare attenzione è stata rivolta, inoltre, allo studio dei pazienti in età pediatrica, per cui è stato predisposto un adeguato supporto medico-anestesiologico, ed una particolare attenzione ai genitori. Ricordiamo inoltre che, prima dell'esame, è possibile fruire di un percorso di pre-trattamento ansiolitico gestito dalla nostra équipe di medici anestesisti.

02  
Iniziativa Medica S.p.a

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

## 2.2 Governance

### Consiglio di Amministrazione

- **Fabio SILO** - Presidente CdA
- **Nicolò Mattia IACHINO** - Amministratore Delegato
- **Nicola CATTAROSSO** - Consigliere

### Direttore Sanitario:

- **Dott. Stefano PUGGINA** - Direttore Sanitario

### Collegio Sindacale

- **Dott. Paolo FAVA** – Presidente Collegio Sindacale

### Organismo di Vigilanza

- **Avv.to Josephine ROMANO** – Presidente dell'Organismo di Vigilanza

### Collaboratori Medici Radiologi

- **Dott. Stefano PUGGINA** spec. in Radiologia (Responsabile Dipartimentale Imaging Total Body – Direttore Sanitario Iniziativa Medica –Country Medical Director Italia)
- **Dott. Marco ARBOIT** spec. In medicina interna
- **Dott. Roberto BELLU** spec. in Cardiologia
- **Dott.ssa Manuela BERTOLI** spec. in Medicina Nucleare
- **Dott. Francesco BRACCIO** spec. in Radiologia
- **Dott.ssa Annachiara CAVALIERE** spec. in Radiologia
- **Dott. Lorenzo CAVALLARI** spec. in Radiologia
- **Dott. Alessandro CORAN** spec. in Radiologia
- **Dott. Daniele FIORE** spec. in Radiologia
- **Dott.ssa Lisa GRILLINI** medico chirurgo
- **Dott.ssa Rodica MARDARI** spec. in Radiologia
- **Dott. Sergio MARTINELLI** medico specialista in ematologia generale
- **Dott. Paolo MINAFRA** spec. in Radiologia
- **Dott. Francesco NATALE** spec. in Radiologia
- **Dott. Nelson Domingo OJEDA** medico chirurgo
- **Dott. Giulio PASQUOTTI** spec. in Radiologia
- **Dott. Luciano PERINI** spec. in Radiologia
- **Dott. Vittorio PILONI** spec. in Radiologia
- **Dott. Bortolo PERIN** spec. in Radiologia
- **Dott.ssa Franca RINALDO** spec. in Radiologia
- **Dott. Marco SANTI** spec. in Radiologo
- **Dott. Enrico TALENTI** spec. in Radiologia

# 03 Servizi offerti

## 3.1 Diagnostica per immagini

Prestazioni di diagnostica per immagini erogate da INIZIATIVA MEDICA:

Densitometria ossea (DEXA lombare e femorale)
Diagnostica pediatrica
Ecocolordoppler
Ecocolordoppler cardiaca a riposo
Ecografia
Radiologia tradizionale
RM muscoloscheletrica
RM neuroradiologica
RM delle mammelle
RM angio
RM body
RM nervo Pudendo
RM cardiaca
RM multiparametrica-prostatica
Servizio di anestesia e rianimazione
TAC body
TAC muscoloscheletrica
TAC neuroradiologica
TAC Polmonare HRTC (con apparecchiatura TAC 128 slice, inserita all'interno del progetto Dose Excellence)
TAC Dentalscan (con apparecchiatura TAC 64 slice, inserita all'interno del progetto Dose Excellence, non convenzionata col SSN)
TAC CONE BEAM Arcate Dentarie

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

I servizi offerti dall'Iniziativa Medica comprendono 6 sezioni di Risonanza Magnetica, una di TAC, una di TAC CONE BEAM, 2 Ecografi, 1 sezione di Radiologia, un Ortopantomografo e un Densitometro.

La sezione di Risonanza Magnetica è dotata di 6 apparecchi:

- **n. 4 RMN alto campo 1.5 TESLA**
- **n.1 RMN 1 TESLA Aperta**
- **N.1 RMN 0.25 TESLA**

Possono esaminare qualsiasi distretto corporeo senza e con Mezzo di Contrasto e permette l'esecuzione di nuovi tipi di indagini quali:

- Angio Rmn del distretto cerebrale, dei vasi del collo, dei vasi toracici, addominali e degli arti inferiori;
- Studi funzionali encefalici;
- Valutazione dinamiche con m.d.c. degli organi parenchimatosi addominali, con particolar riguardo per il fegato, pancreas, reni;
- Colangio RM;
- RMN prostatica;
- RMN delle mammelle;
- RMN cardiaca (CINE RM);
- ENTERO RMN – RMN delle vie digestive con mdc orale venosa
- RMN Addome inferiore (Studio dedicato al nervo pudendo).

La sezione di Diagnostica TAC spirale multistrato di ultima generazione, oltre a permettere lo studio di ogni distretto corporeo con ricostruzioni tridimensionali, dispone di:

- Programma dedicato per indagini vascolari (AngioTac);
- Programma dedicato per indagini dentarie (TAC CONE BEAM).

## 4.1 Prenotazione - Accettazione - Pagamento

L'accessibilità ai servizi sanitari è uno degli aspetti cruciali e determinanti nel rapporto tra cittadini e Servizio Sanitario Regionale (SSR), in quanto le modalità adottate dall'organizzazione deputata alla gestione dei percorsi di accesso influenzano la qualità e l'efficienza del servizio offerto.

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 08.00 alle 19:30 ed il sabato dalle 08.00 alle 12.00.

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](http://www.affidea.it), tenuto in costante aggiornamento.

**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.**

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

## 4.2 Orario di Apertura

L'orario di accettazione dei pazienti è dal lunedì al giovedì dalle 7.45 alle 19.30-venerdì dalle 7.45 alle 19.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 15.00.

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:

## 4.3 Informazioni utili sui documenti da presentare in fase di accettazione

**Libretto sanitario:** è il documento sulla base del quale si verifica la copertura sanitaria dell'assistito e riporta (se correttamente rinnovato) la stessa scadenza del permesso di soggiorno

**TEAM - Tessera Europea Assicurazione Malattia:** è rilasciata ai cittadini dell'Unione Europea, ai cittadini dello spazio economico europeo (SEE), a cui appartengono i paesi Islanda, Liechtenstein e Norvegia, ai cittadini della Svizzera, può essere richiesta all'Istituzione Sanitaria competente del paese comunitario di provenienza. Da sola non garantisce la possibilità di accedere alle cure senza oneri a carico del cittadino e non copre le cure Programmate.

**MODELLO S2:** è rilasciato ai cittadini dell'Unione Europea, ai cittadini dello spazio economico europeo (SEE), a cui appartengono i paesi Islanda, Liechtenstein e

Norvegia, ai cittadini della Svizzera, dalla stessa Istituzione Sanitaria Estera che rilascia la TEAM e consente l'accesso a cure sanitarie programmate (ad es. cure di alta specializzazione).

#### **DOCUMENTO CHE ATTESTI L'ISCRIZIONE VOLONTARIA AL SERVIZIO**

**SANITARIO NAZIONALE** valido per specifiche categorie (es. studenti e ragazze alla pari) di pazienti provenienti da paesi dell'unione europea o extra unione europea che soggiornano in Italia. È rilasciato dopo il pagamento del contributo volontario dall'Azienda USL di temporaneo domicilio.

Per usufruire delle coperture economiche previste, la documentazione mostrata deve essere vullniziativa Medica e deve coprire il periodo completo di erogazione delle prestazioni. L'esibizione di documentazione non in corso di validità comporta la perdita del diritto alla copertura economica della prestazione e l'obbligo di pagare l'intero costo della prestazione sanitaria erogata.

### **4.4 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.iniziativamedica@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](http://www.affidea.it)

### **4.5 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 per ogni singola impegnativa. Il pagamento avviene al momento dell'Accettazione, allo sportello.

Per accedere allo sportello deve munirsi del biglietto di chiamata posto all'ingresso della struttura, scegliendo la voce accettazione esecuzione esami. Il pagamento allo sportello può essere effettuato in contanti, bancomat, carta di credito.

## 05 Ritiro referti

In caso di referti non consegnati al termine della prestazione (ecografie), a tutti gli utenti viene consegnato un “Promemoria Ritiro Referti” 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 2-3 giorni dall’esame.

In caso di urgenza, si applicherà la massima sollecitudine.

Inoltre, in applicazione a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 in materia di 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)

### **Consegna a domicilio dei referti**

Tramite una nuova soluzione logistica per la distribuzione, INIZIATIVA MEDICA mette a disposizione un servizio di consegna referti semplice, veloce, sicuro ed ecologico nel centro storico di Padova, in tutte le zone a traffico limitato delle città, e nei comuni limitrofi.

Per tutti gli altri casi è garantita comunque la spedizione tramite i canali tradizionali a seconda delle esigenze dell’ Utente.

## **5.1 Privacy - Trattamento dei dati Sensibili**

Al momento dell’accettazione, il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy, 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.

## 5.2 Convenzioni private

Iniziativa 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 Iniziativa Medica consigliamo di consultare il sito all'indirizzo [www.affidea.it/convenzioni/](http://www.affidea.it/convenzioni/)

## 5.3 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, oppure di un terzo (es. un familiare) munito di apposita delega rilasciata dal genitore (o tutore o soggetto con potestà genitoriale) e di un documento di riconoscimento dello stesso.

## 5.4 Diversabili

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

## 5.5 Cittadini stranieri o italiani residenti all'estero

L'utenza straniera e la varietà dei paesi di provenienza sono in continuo aumento e INIZIATIVA 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.

## **5.6 Standard di qualità**

Iniziativa medica S.p.A., per quanto sopra esposto, si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti in relazione a: informazione

- Informazione;
- Trasparenza;
- Progetti di miglioramento;
- Tutela degli utenti;
- Pubblicizzazione della Carta dei Servizi.

In base a tali standard l'Istituto Diagnostico Antoniano S.p.A. si impegna a realizzare un costante miglioramento dei propri servizi al fine di garantire sempre al cittadino il massimo livello di prestazione.

## **5.7 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

## 5.8 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.

## 5.9 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.



# 06 Tutela degli utenti

## 6.1 Customer Satisfaction

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.

## 6.2 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 **Iniziativa Medica**.

Di seguito i risultati del 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	6,59	6,49	6,66	6,63	6,55	6,69	6,67	6,72	6,74	6,68
FEBBRAIO	6,58	6,57	6,75	6,53	6,68	6,76	6,80	6,79	6,82	6,76
MARZO	LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DI QUESTI MESI È STATA SOSPESA CAUSA EMERGENZA COVID									
APRILE										
MAGGIO	6,76	6,81	6,85	6,82	6,72	6,79	6,75	6,77	6,82	6,81
GIUGNO	6,90	6,30	6,53	6,95	6,70	6,89	6,95	6,77	6,89	6,89
LUGLIO	6,67	6,65	6,71	6,59	6,60	6,76	6,74	6,73	6,73	6,80
AGOSTO	6,87	6,84	6,93	6,64	6,81	6,84	6,88	6,90	6,95	6,92
SETTEMBRE	6,74	6,72	6,78	6,51	6,67	6,77	6,74	6,74	6,78	6,76
OTTOBRE	6,54	6,48	6,55	6,39	6,39	6,58	6,63	6,61	6,61	6,53
NOVEMBRE	6,69	6,50	6,72	6,46	6,57	6,72	6,71	6,70	6,68	6,69
DICEMBRE	6,64	6,63	6,82	6,73	6,52	6,75	6,63	6,78	6,80	6,68
<b>MEDIA REGIONE</b>	<b>6,69</b>	<b>6,65</b>	<b>6,76</b>	<b>6,61</b>	<b>6,62</b>	<b>6,76</b>	<b>6,74</b>	<b>6,76</b>	<b>6,78</b>	<b>6,75</b>

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 6.71 per il centro di Iniziativa 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.

### Diritto ad un trattamento corretto dei dati personali

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 INIZIATIVA 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**

INIZIATIVA 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, Iniziativa 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**

- INIZIATIVA 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**

INIZIATIVA 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**

Iniziativa 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.

# 07 Numeri utili e come raggiungerci

- Centralino: **T. (+39) 0429 786666**
- Ufficio Relazioni con il Pubblico: **T. (+39) 0429 786615**
- Numero di fax: **0429 786650**
- **info.iniziativamedica@affidea.it**
- **www.affidea.it**

## 7.1 Come raggiungerci

**In auto.** La struttura è in via rialto, 14 a Monselice in provincia di Padova ci potete raggiungere in autostrada percorrendo la a13 Bologna-Padova dall'uscita autostradale di Monselice siamo a 500mt a dx.

**In treno.** Arrivando alla stazione di Monselice sono 20 minuti a piedi oppure è disponibile il servizio taxi al 330 406886, non ci sono collegamenti con autobus.







## **Iniziativa Medica**

Via Rialto, 14 - 35043 Monselice (PD)

T. (+39) 0429 786666 - F. (+39) 0429 786650

[info.iniziativamedica@affidea.it](mailto:info.iniziativamedica@affidea.it)

Direttore Sanitario e Direttore Responsabile Radiologia:

**Dott. Stefano Puggina - Specialista in Radiologia**

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