

# Carta dei Servizi

**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.

## 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

# Indice

## **6 La nostra Carta dei Servizi**

- 6 Normative di riferimento e principi fondamentali
- 8 Valori di riferimento

## **11 Politica di UNI-X MEDICA**

- 12 Obiettivi

## **13 Informazione sui servizi**

## **15 Accesso ai servizi**

- 15 Prenotazione - Accettazione

## **18 Servizi offerti**

- 18 Diagnostica per immagini
- 18 Elenco consulenti

## **20 Informazione sanitaria e consenso informato**

- 20 Assistenza sanitaria agli stranieri
- 21 Prestazioni e servizi a pagamento
- 21 Convenzioni private
- 21 Minorenni
- 21 Diversabili
- 22 Cittadini stranieri con permesso di soggiorno non appartenenti ai paesi convenzionati
- 22 Qualità
- 23 Servizio segnalazione reclami
- 24 Raccolta suggerimenti e osservazioni

**26 Note informative**

26 Diritti

27 Prevenzione e protezione

27 Codice etico

28 Il concetto di governo clinico

28 Ricerca e sviluppo

28 Progetti di miglioramento e nuova sede

**30 Come raggiungerci**

## 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:

- 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.

## 1.1 Valori di riferimento

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](mailto: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.

## 02 Politica di UNI-X 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 UN X MEDICA per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.

## Informazione sui servizi

### **ORARIO DI APERTURA**

- da Lunedì al Venerdì 07.30 – 19.30
- Sabato 08.00 – 13.0

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.

### **SERVIZIO PRENOTAZIONI**

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

### **CONSEGNA REFERTI**

In caso di referti non consegnati al termine della prestazione (ecografie, densitometrie, senologia, ecocardiogramma), 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- 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.

## **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.

# 04 Accesso ai servizi

## 4.1 Prenotazione - Accettazione

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

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 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.

### **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 valida 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.

### **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](mailto: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](http://www.affidea.it)

# 05 Servizi offerti

## 5.1 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 DENTALSCAN MAXISCAN (CONVENZIONATA COL SSN)
SENOLOGIA (MAMMOGRAFO 3D)

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.

## 5.2 Elenco dei consulenti

- **Dott. Enrico TALENTI** - Radiologo
- **Dott. Roberto BELLU** - Cardiologo

- **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. Luigi PESCARINI** - Senologo

## 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.

### 6.1 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.

## **6.2 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.

## **6.3 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.

## **6.4 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.

## **6.5 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..

## 6.6 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.

## 6.7 Qualità

UNI-X 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

## 6.8 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 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 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.

## 6.9 Raccolta suggerimenti e osserazioni

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 UNI-X MEDICA.



Di seguito i risultati della Customer Satisfaction della sede riportati per ogni mese e per ogni domanda del questionario:

## GRADO DI SODDISFAZIONE UTENTI UNI-X MEDICA

	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 privacy	D11 - Soddisfazione complessiva
GENNAIO	6,42	6,21	6,55	6,47	6,66	6,73	6,63	6,67	6,65	6,60
FEBBRAIO	6,71	6,53	6,52	6,61	6,81	6,88	6,86	6,85	6,88	6,84
MARZO	SOSPESA ATTIVITÀ DI RILEVAMENTO SODDISFAZIONE CAUSA COVID									
APRILE										
MAGGIO	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
GIUGNO	5,75	6,25	7,00	6,75	6,75	6,75	6,75	6,75	6,75	6,50
LUGLIO	6,67	6,67	7,00	7,00	6,67	3,67	4,00	6,50	6,50	5,33
AGOSTO	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.	N.V.
SETTEMBRE	6,38	6,42	6,25	6,42	6,43	6,52	6,48	6,50	6,52	6,55
OTTOBRE	6,50	6,07	6,61	6,70	6,48	6,72	6,64	6,69	6,76	6,65
NOVEMBRE	5,79	6,21	5,77	6,36	6,08	6,29	6,15	6,15	6,36	6,25
DICEMBRE	6,66	6,58	6,77	6,78	6,74	6,81	6,74	6,81	6,74	6,77
<b>Media Regione</b>	<b>6,36</b>	<b>6,37</b>	<b>6,56</b>	<b>6,63</b>	<b>6,58</b>	<b>6,30</b>	<b>6,28</b>	<b>6,62</b>	<b>6,64</b>	<b>6,44</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 6.4 per il centro di UNI-X MEDICA.

# 07

## Note informative

### 7.1 Diritti

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 (Adeguamento D.lgs. n.101/10.08.2018 e Regolamento UE 2016/679 in materia 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 (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.

## 7.2 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.

## 7.3 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.

## **7.4 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.

## **7.5 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.

## **7.6 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. La nostra struttura 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.

### **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.

## 08 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 linea. Per consultare gli orari visitare il sito della società di trasporti FS Bus Italia Veneto [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it)



**UNI-X MEDICA S.r.l.**

P.zza G. Dossetti, 1 – 35028 Piove di Sacco (PD)

T. (+39) 049 9708666 - Fax (+39) 049 9708702

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

Direttore Sanitario: **Dott. Simone Bernardini - Specialista in Medicina fisica e riabilitativa**

Direttore Responsabile Radiologia: **Dott. Enrico Talenti - Specialista in Radiologia**

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