



Martesana Centro Diagnostico

Carta dei Servizi

Poliambulatorio Specialistico

Radiologia e Diagnostica per Immagini

EDIZIONE 2021

Indice

3 Presentazione

- 3 La struttura
- 4 Fini istituzionali dell'attività
- 5 Principi fondamentali
- 6 Certificazione di qualità
- 6 Politica della qualità (mission aziendale)
- 7 Obiettivi

8 Informazioni sui servizi forniti

- 8 I nostri professionisti
- 10 Modalità di prenotazione e di accesso
- 11 Prestazioni erogate e tariffe
- 11 Tempi di attesa
- 12 Odontoiatria

14 Accoglienza e presa in carico dell'utente

- 14 Prenotazione
- 15 Accettazione

16 Meccanismi di tutela e verifica

- 16 Reclami
- 16 Questionari di verifica

17 Ritiro esiti

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

GESSATE (MI), 12.06.2021

01 Presentazione

1.1 La struttura

AFFIDEA S.r.l. è una società che realizza e gestisce direttamente strutture sanitarie. La società dal 2015 ha incorporato altre strutture sanitarie anch'esse autorizzate all'esercizio ed accreditate per l'erogazione di prestazioni di specialistica Ambulatoriale e di Radiologia-Diagnostica per immagini in convenzione con il S.S.R.

Pertanto ad oggi AFFIDEA LOMBARDIA s.r.l. gestisce cinque strutture sanitarie. Le sedi operative delle strutture sanitarie sono:

- **MARTESANA** Centro Diagnostico a GESSATE (MI), Via della Filanda, 2
- **CENTRO RADIOLOGICO VALTELLINESE** a PIANTEDO (SO), Via S. Martino, 89
- **VILLA SALUTE** a MANERBIO (BS), Via Brescia, 89
- **MEDI-CARE** a ZELO BUON PERSICO (LO), Piazza Lago Gerundo, 15
- **MONTESANTO Polidiagnostico** a CORNAREDO (MI) Via Brera, 23

Nell'anno 2010 è stata completata la realizzazione del nuovo centro sito a Gessate (MI) in via della Filanda, 2 e sono state avviate le procedure tecniche ed amministrative di trasferimento della sede operativa di Caponago (MI) a partire dal novembre 2010.

Dal 24 Gennaio 2011 è attivo il nuovo centro di Gessate (MI) con apertura programmata delle diverse attività specialistiche nel corso dell'esercizio 2011.

Nel febbraio 2015 MARTESANA Centro Diagnostico è entrata a far parte del Gruppo Euromedic, che è uno dei principali erogatori di prestazioni sanitarie a livello europeo specializzato in indagini diagnostiche, nefrologia, centri dialisi e servizi di teleradiologia.

Nel Dicembre 2015 il Gruppo Euromedic ha cambiato il proprio brand e nome in AFFIDEA.

Grazie alla gestione di un elevato numero di strutture sanitarie in tutto il continente Affidea è all'avanguardia nella cura del paziente – un punto di riferimento per coloro che necessitano dei suoi servizi. Dopo quasi due decenni di dedizione all'eccellenza, ha ridefinito la sua relazione con le autorità sanitarie per

l'offerta di prestazioni a carico del servizio sanitario nazionale.

Nel Settembre 2017 è stata ampliata la sezione di Specialistica Ambulatoriale inserendo anche l'Odontoiatria.

La MARTESANA Centro Diagnostico è facilmente raggiungibile sia con auto che mezzi pubblici in quanto in area limitrofa alla MM linea verde (Fermata GESSATE)

Le prestazioni erogate dal Centro Medico sono di Diagnostica per Immagini e di Specialistica Ambulatoriale in diverse branche.

Tutte le prestazioni sanitarie sono erogate in regime di convenzione con il SSR nel rispetto dei tempi di attesa regionali e delle disposizioni normative in termini di accettazione e refertazione.

Al di fuori dei tempi di attesa regionali sono erogate prestazioni diagnostiche es ambulatoriali in regime di solvenza (privato).

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

Il Responsabile Legale di AFFIDEA LOMBARDIA SRL è il Dr. Giuseppe Luca CRISTALDI, e il Direttore Sanitario della sede MARTESANA Centro Diagnostico è il Dr. Diego RUZZANTE.

I Medici Responsabili delle branche specialistiche sono:

- **Dr. Mario CRISPINO** - Diagnostica per Immagini
- **Dr. Paolo MARANGONI** - Oculistica
- **Dr. Giuseppe CINELLI** - Fisioterapia
- **Dr. Laura PANIZZARI** - Odontoiatria

L'Agenzia Tutela della Salute (ATS) di riferimento è la ATS Milano 2, Dipartimento PAC di Melegnano (MI) e il Dipartimento di Prevenzione Medica - Servizio di Igiene e Sanità Pubblica di Melzo.

1.2 Fini istituzionali dell'attività

La struttura svolge attività di Diagnostica per Immagini e di specialistica Ambulatoriale attraverso l'erogazione di prestazioni indicate nel nomenclatore

tariffario della Regione Lombardia.

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

1.3 Principi fondamentali

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

Equità ed Imparzialità

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

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

Continuità

Il Poliambulatorio ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio, deve adottare misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

Riservatezza

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

Efficienza, efficacia e qualità dei servizi

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

1.4 La Certificazione di qualità

La carta dei servizi è un impegno reale della Martesana Centro Diagnostico nei confronti del cittadino, lo dimostra il fatto che l'azienda ha conseguito la certificazione ISO 9001 nel 2012 per la sezione di Diagnostica per Immagini e nel 2016 anche per la Specialistica Ambulatoriale ad esclusione delle Odontoiatria.

Un grande sforzo organizzativo, dunque, è stato compiuto per raggiungere quei livelli di qualità necessari ad ottenere un così importante riconoscimento. Un importante risultato che certamente premia il grande impegno della società, degli amministratori, dei collaboratori e soprattutto dei dipendenti. La certificazione diviene un'ulteriore garanzia per il cittadino di quanto promesso nella carta dei servizi.

1.5 La Politica della qualità (mission aziendale)

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.

1.6 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

02

Informazioni sui servizi forniti

2.1 I nostri professionisti

Presso il Centro Medico sono preposti un Direttore Sanitario e un Responsabile delle Risorse Tecnologiche, che pianificano la disponibilità delle sale visita, terapeutiche e del personale. L'esecuzione delle prestazioni viene assicurata da:

- **Direttore Sanitario**
- **Medici Specialisti**
- **Infermieri**
- **Tecnici di radiologia**
- **Fisioterapisti**
- **Tecnici ortottici**
- **Personale Amministrativo**

ELENCO PROFESSIONISTI MEDICI – MARTESANA CENTRO DIAGNOSTICO		
1	Dr. M. CRISPINO	Medico Specialista in Radiodiagnostica
2	Dr. A. SARTORIO	Medico Specialista in Radiodiagnostica
3	Dr. R. BREMBILLA	Medico Specialista in Radiodiagnostica
4	Dr.ssa A. CALORI	Medico Specialista in Radiodiagnostica
5	Dr.ssa G. MARTINO	Medico Specialista in Anestesiologia e Rianimazione
6	Dr. A. DOSSENA	Medico Specialista in Anestesiologia e Rianimazione
7	Dr. A. DI GASPARE	Medico Specialista in Radiodiagnostica
8	Dr.ssa G. DELLA BRUNA	Medico Specialista in Radiodiagnostica
9	Dr. G. GERANIO	Medico Specialista in Radiodiagnostica
10	Dr. G. VADALÀ	Medico Specialista in Radiodiagnostica
11	Dr. A. BERJOUJ	Medico Specialista in Radiodiagnostica
12	Dr. S. BORGATO	Medico Specialista in Endocrinologia
13	Dr. G. BUCCHERI	Medico Specialista in Cardiologia

14	Dr.ssa C. DE BENDICTIS	Medico Specialista in Cardiologia
15	Dr.ssa M. MANFREDI	Medico Specialista in Cardiologia
16	Dr.ssa A. PELOSO	Medico Specialista in Cardiologia
17	Dr. G. GIBELLI	Medico Specialista in Cardiologia
18	Dr. A. VERCELLI	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
19	Dr. V. MOLERI	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
20	Dr.ssa V. BONA	Medico Specialista in Chirurgia Vascolare
21	Dr. M. PARRAVICINI	Medico Specialista in Urologia
22	Dr.ssa M.C. REVERDITO	Medico Specialista in Neurologia
23	Dr. M. PEDERZOLI	Medico Specialista in Neurologia
24	Dr.ssa P. MARTINONI	Medico Specialista in Chirurgia Generale
25	Dr.ssa E. BRAMBILLA	Medico Specialista in Chirurgia Generale
26	Dr.ssa M. CASTELLO	Medico Specialista Dermatologia
27	Dr.ssa. S. MERONI	Medico Specialista in Ginecologia e Ostetricia
28	Dr.ssa. R. DALBÒ	Medico Specialista in Ginecologia e Ostetricia
29	Dr. G. SCHIRÒ	Medico Specialista in Ginecologia e Ostetricia
30	Dr.ssa V. FIORE	Medico Specialista in Ginecologia e Ostetricia
31	Dr. G. CREMONESI	Medico Specialista Medicina Fisica/Riabilitazione
32	Dr. G. CINELLI	Medico Specialista Medicina Fisica/Riabilitazione
33	Dr. P. MARANGONI	Medico Specialista in Oculistica
34	Dr. C. GRITTI	Medico Specialista in Oculistica
35	Dr. E. SOTTILE	Medico Specialista in Oculistica
36	Dr. A. NEBBIA	Medico Specialista in Oculistica
37	Dr.ssa I. ZUCCHIATTI	Medico Specialista in Oculistica
38	Dr. A. MANZOTTI	Medico Specialista in Ortopedia
39	Dr. R. RUGGERI	Medico Specialista in Ortopedia
40	Dr. A. POZZI	Medico Specialista in Ortopedia
41	Dr. O. BERTOLINI	Medico Specialista in Ortopedia
42	Dr. R. VENTURA	Medico Specialista in Ortopedia
43	Dr. P. BERTANZETTI	Medico Specialista in Ortopedia

2.2 Modalità di prenotazione e di accesso

L'ambulatorio, è aperto al pubblico da **lunedì a sabato secondo lo schema di seguito riportato**:

- **Apertura**

da Lunedì al Venerdì 07.00 – 19.30

Sabato 07.00 – 12.30

In questi orari si effettuano le prestazioni e si accettano anche le prenotazioni. Le prenotazioni possono essere effettuate:

- telefonicamente, chiamando il numero telefonico **02 95740803 - 0230321748** (l'accettazione delle prenotazioni telefoniche è subordinata alla corretta lettura della prescrizione medica)
- presentandosi direttamente **presso la reception** del Centro Diagnostico Martesana.
- al link **www.affidea.it/contatti/contatti-centro-diagnostico-martesana** dove lasciando i propri riferimenti si verrà contattati da personale interno
- inviando una mail all'indirizzo **info.martesana@affidea.it** dove, lasciando i propri riferimenti, si verrà contattati da personale interno
- tramite il CUP regionale, che invia al Centro la richiesta di prenotazione relativa al paziente
- collegandosi a **www.affidea.it/prenota/prenota-online** è possibile effettuare una prenotazione online sia per una prestazione privata che con SSN. Il servizio prevede l'inserimento dei propri dati anagrafici, contatti e la scelta della prestazione nei giorni ed orari disponibili in agenda. Al termine del processo per una prestazione con il SSN viene richiesto l'inserimento del numero di impegnativa mentre se si tratta di una prestazione privata viene richiesto il pagamento tramite carta di credito.

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

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

- **L'ambulatorio Odontoiatrico sarà aperto**

da Lunedì al Venerdì 09.00 – 19.30

Sabato 09.00 – 12.30

Le prenotazioni delle prestazioni di Odontoiatria potranno essere effettuate

- telefonando al numero **02 30321790**
- presentandosi direttamente allo sportello dell'accettazione posto al 3° piano della Martesana Centro Diagnostico.

2.3 Prestazioni erogate e tariffe

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

Il valore massimo da versare dall'utente in regime di accreditamento è fissato in Euro 36,00 + quota fissa Regionale.

Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione.

Le prestazioni erogabili sono tutte quelle indicate nel Tariffario del Centro esposto nella sala accettazione. Per le tariffe applicate si allega alla presente Carta dei Servizi copia del Listino Prezzi applicato in regime convenzionato e in regime privato e disponibile presso il banco accettazione del Centro.

Durante l'esecuzione delle indagini di diagnostica strumentale con MDC è presente un anestesista rianimatore e la struttura è dotata di carrelli di emergenza. Presso la struttura non si eseguono anestesie generali.

2.4 Tempi di attesa

I tempi che intercorrono fra la data di prenotazione e la data in cui viene erogata la prestazione sanitaria sono sempre contenuti entro i tempi massimi stabiliti dalla Regione Lombardia.

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

Le prestazioni verranno erogate nel rispetto dei tempi di attesa, in base alla classe di priorità così come riportato sul sito della Martesana www.affidea.it.

2.5 Odontoiatria

L'ambulatorio di Odontoiatria è posto all'interno della Martesana Centro Diagnostico al terzo piano. Gli spazi sono stati suddivisi in modo che siano soddisfatti i più elevati standard funzionali per il corretto svolgimento di tutte le operazioni correlate alla attività odontoiatrica.

Per tale servizio vengono erogate le seguenti prestazioni odontoiatriche:

- Igiene dentale
- Ortodonzia
- Implantologia
- Protesi
- Estetica dentale
- Conservativa
- Endodonzia
- Paraodontologia

Il Direttore Sanitario del Servizio di Odontoiatria è la Dr. Luciano Panizzari, coadiuvata nella sua attività dalla Responsabile Clinica.

Per assicurare la qualità del servizio vengono applicati i protocolli già applicati presso la Martesana Centro Diagnostico quali:

- Gestione DAE
- Pulizia e sanificazione ambienti
- Disinfezione e sterilizzazione di strumenti ed accessori
- Rifiuti speciali pericolosi ed urbani
- Controlli biologici dell'acqua per la prevenzione della legionella nei riuniti odontoiatrici,, nell'acqua sanitaria e nell'acqua degli impianti di condizionamento
- Studio odontoiatrico. In tale protocollo viene inoltre raccolta tutta la varia tipologia di consensi da sottoporre al vaglio del paziente
- Prevenzione ferite da taglio e punta.
- Procedura Interna per la gestione delle emergenze sanitarie
- Gestione carrello emergenza studio odontoiatrico
- Gestione ambulatorio medico

Tutte le apparecchiature utilizzate sono marchiate C.E. e vengono sottoposte a periodici controlli di sicurezza.

TARIFFE: il tariffario di tutte le specialità è esposto al pubblico nella reception della Odontoiatria

L'esecuzione delle prestazioni di odontoiatria viene assicurata da:

- **Medici Odontoiatri**
- **Assistenti alla poltrona**
- **Responsabile Clinica**
- **Addetti alla Reception**
- **Igienista**

ELENCO PROFESSIONISTI SANITARI ODONTOIATRIA		
1	Dr. L. PANIZZARI	Odontoiatra / D.S.
2	Dr. S. SAPIENZA	Odontoiatra
3	Dr. M. ALCIATI	Odontoiatra
4	Dr.ssa V. COLABIANCHI	Odontoiatra
5	Dr. F. VILLANI	Odontoiatra
6	Dr.ssa R. AURICCHIO	Igienista
7	C. FERRAZZI	Assistente alla Poltrona
8	A. COBOS	Assistente alla Poltrona
9	M. LOCATELLI	Responsabile Clinica

Accoglienza e presa in carico dell'utente

3.1 Prenotazione

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

Prenotazione telefonica

ATTIVITÀ 1A	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione richiesta di prenotazione (telefonica); Informazione al paziente; Prenotazione della prestazione.
SOGGETTO	<ul style="list-style-type: none"> Impiegato amministrativo.
ELEMENTI IN INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di prenotazione telefonica del paziente.
INFORMAZIONI ESISTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di Medicina Generale o PLS o la richiesta dello Specialista); Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono L'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuali esenzioni), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione.

Prenotazione allo sportello

ATTIVITÀ 1B	<ul style="list-style-type: none"> Rilevazione richiesta di prenotazione (di persona); Informazione al paziente; Prenotazione della prestazione.
SOGGETTO	<ul style="list-style-type: none"> Impiegato amministrativo.
ELEMENTI IN INGRESSO	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta di prenotazione del paziente (di persona).
INFORMAZIONI ESISTENTI	<ul style="list-style-type: none"> Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista); Scheda prenotazione contiene: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono.

ELEMENTI IN USCITA	<ul style="list-style-type: none"> • L'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuali esenzioni), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione; • L'impiegato amministrativo consegna al paziente il modulo Conferma Prenotazione con il promemoria della prestazione prenotata da presentare al momento della accettazione.
---------------------------	--

3.2 Accettazione

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

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

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

Accettazione Odontoiatria

L'attività di ricezione ed eventuale informazione avviene alla reception annessa all'area destinata all'attesa, posta al 3° piano della struttura.

04 Meccanismi di tutela e verifica

4.1 Reclami

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

Presso la Martesana Centro Diagnostico è attivo un "Ufficio Relazioni con il pubblico" a cui è possibile rivolgersi per eventuali reclami o lamentele circa la gestione medica o amministrativa della struttura previo appuntamento.

La persona addetta all'attività, quindi cui rivolgersi, è il Direttore Sanitario Dr. Diego Ruzzante o la Responsabile Amministrativa Nadia VERDERIO.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma scritta, non anonima, su apposito modulo da richiedere al banco accettazione della struttura.

Di tutti i reclami, verbali e scritti, verrà tenuta apposita registrazione soprattutto ai fini del miglioramento della qualità aziendale.

4.2 Questionari di verifica

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

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

05 Ritiro esiti

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

da Lunedì al Venerdì 07.00 – 18.30

Sabato 07.00 – 12.30

L'attività odontoiatrica non prevede l'esecuzione di referti in quanto produce Piani di Lavoro.

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

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

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

Per il **ritiro dei referti** è inoltre possibile effettuare anche il **RITIRO ON-LINE**. Affidea ha reso disponibile per i suoi utenti il Portale Paziente: una piattaforma online che permette ai pazienti che hanno effettuato esami di diagnostica strumentale ed ambulatoriale di visualizzare e scaricare le proprie immagini radiologiche e i referti medici.

Per usufruire di tale opportunità è necessario accedere alla sezione Affidea On line del sito internet www.affidea.it ed essere in possesso del CODICE DI ATTIVAZIONE ricevuto in accettazione e stampato sul modulo per il ritiro referti.

Al primo accesso sarà necessario:

- effettuare la registrazione
- leggere l'informativa sulla privacy specifica per il fascicolo del paziente ed esprimere il proprio consenso

- effettuare il primo accesso inserendo le proprie credenziali: codice fiscale e codice di attivazione
- Inserire la propria mail o numero di cellulare

A questo punto ogni volta che sarà presente un nuovo referto nel fascicolo, il paziente sarà avvisato con una mail o un sms.

I referti di tutte le branche specialistiche sono inviati al FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE) del cittadino. Per maggiori informazioni circa l'accesso al proprio FSE è possibile consultare il link www.fascicolosanitario.gov.it

È possibile anche la consegna del referto tramite POSTA PRIORITARIA facendone espressamente richiesta al momento dell'accettazione previa compilazione dell'autorizzazione all'invio al proprio domicilio con spese di spedizione a carico del destinatario.



Affidea Martesana Centro Diagnostico

Via della Filanda, 2 - 20060 Gessate (MI)
T. (+39) 02 95740803 - F. (+39) 02 30321748
info.martesana@affidea.it

Direttore Sanitario: **Dott. Diego Ruzzante**

www.affidea.it