



affidea

Centro Radiologico Lodigiano

Carta dei Servizi

Diagnostica per Immagini

EDIZIONE 2021

Indice

3 Presentazione

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

7 Informazioni sui servizi forniti

- 7 I nostri professionisti
- 7 Modalità di prenotazione e di accesso
- 8 Prestazioni erogate e tariffe
- 8 Tempi di attesa

9 Accoglienza e presa in carico dell'utente

- 9 Prenotazione
- 9 Accettazione

11 Meccanismi di tutela e verifica

- 11 Questionari di verifica
- 11 Reclami

12 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.

Cornaredo, 15.12.2020

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
- **CENTRO RADIOLOGICO LODIGIANO** a Lodi (LO) Tangenziale Sud Km 298

Il Centro Radiologico Lodigiano è una struttura privata accreditata da parte della Regione Lombardia. La struttura nasce nel 2004 a Lodi allo scopo di offrire alla cittadinanza un servizio di diagnostica radiologica, ecografia, TAC e RMN all'avanguardia, rapido ed efficiente. Il Centro si impegna ad operare nel pieno rispetto di uguaglianza ed imparzialità verso tutti i Pazienti e a svolgere uno scrupoloso e costante controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Nel luglio del 2021 il CRL è entrato a far parte del Gruppo Affidea che è uno dei principali erogatori di prestazioni sanitarie a livello europeo specializzato in diagnostica avanzata, specialistica ambulatoriale, analisi di laboratorio, fisioterapia e riabilitazione, diagnosi e cura del cancro. 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. 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 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 Centro Radiologico Lodigiano è il **Dr. Michele BANDIRALI**.

Il Medico responsabile della branca specialistica di Diagnostica per immagini è **Dr. Michele BANDIRALI**

L'Agenzia Tutela della Salute (ATS) di riferimento è l'ATS Città Metropolitana di Milano.

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'obiettivo 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.

1.5 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.

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 diagnostiche e del personale. L'esecuzione delle prestazioni viene assicurata da:

- Direttore Sanitario
- Medici Specialisti
- Tecnici di radiologia
- Personale Amministrativo

I nostri medici professionisti sono:

DR. MICHELE BANDIRALI	Specialista in Radiologia Diagnostica
DR. GIACOMO PAPINI	Specialista in Radiologia Diagnostica
DR. FRANCESCO SECCHI	Specialista in Radiologia Diagnostica
DR. ANASTASSIA ESSERIDOU	Specialista in Radiologia Diagnostica
DR. ROBERTA SERRA	Specialista in Endocrinologia
DR. GABRIELE PIVA	Specialista in Radiologia Diagnostica
DR. FRANCESCO PROCACCIO	Specialista in Anestesia e Rianimazione

2.2 Modalità di prenotazione e di accesso

Il centro è aperto al pubblico **secondo lo schema di seguito riportato:**

▪ Apertura

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 18.00

Sabato 07.30 – 12.30

▪ Prenotazione

da Lunedì al Venerdì 07.30 – 17.00

Sabato 07.30 – 12.30

Le prenotazioni possono essere effettuate:

- telefonicamente, chiamando il numero telefonico **0371 417239 – 0371 417078** (l'accettazione delle prenotazioni telefoniche è subordinata alla corretta lettura della prescrizione medica)
- presentandosi direttamente **presso la reception** del Centro Radiologico Lodigiano.
- al link **www.affidea.it/contatti/contatti-centro-radiologico-lodigiano** dove lasciando i propri riferimenti si verrà contattati da personale interno
- inviando una mail all'indirizzo **info.crl@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

Per le prestazioni erogate in regime di solvenza è necessaria la prescrizione medica per gli esami di radiologia e risonanza magnetica.

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. Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione. Le prestazioni erogate e le relative tariffe, sia in regime di solvenza che in convenzione con SSN, sono presenti nel Tariffario del centro disponibile presso la reception. 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 www.affidea.it.

03

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 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
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

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);

04

Meccanismi di tutela e verifica

4.1 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.

4.2 Reclami

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

Tutto il personale addetto è a disposizione durante l'orario di apertura del servizio per ricevere segnalazioni o reclami e trasmetterli all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Le persone che gestiscono il servizio sono il direttore sanitario Dr. Michele Bandirali e la Responsabile Amministrativa del centro Marialuisa Moroni.

Il direttore sanitario sarà disponibile su appuntamento presso il centro.

Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto su apposito modulo, disponibile in struttura, via e-mail all'indirizzo info.crl@affidea.it o tramite posta.

Ogni reclamo, segnalazione o suggerimento sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Sarà cura degli incaricati URP rispondere al diretto interessato garantendo il massimo riserbo sull'identità del proponente.

Verrà tenuta apposita registrazione dei casi nell'ottica del miglioramento della qualità aziendale.

05

Ritiro esiti

Ritiro esiti

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

da Lunedì al Venerdì 14.00 – 18.00

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 e Codice in materia di protezione dei dati personali così come novellato dal D.Lgs 101/2018.

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)

I referti 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



Affidea Centro Radiologico Lodigiano

Tangenziale Sud Km 298 - 26900 Lodi (LO)

T. (+39) 0371 417239, 0371 417078 - F. (+39) 0371 34579

info.crl@affidea.it

Direttore Sanitario: **Dr. Michele Bandirali**

www.affidea.it