

Carta dei Servizi

Indice

3 Presentazione

- 3 La struttura
- 5 Fini istituzionali dell'attività
- 7 Principi fondamentali
- 6 Certificazione di qualità

7 Politica del Centro Radiologico Valtellinese

- 8 Obiettivi

9 Informazioni sui servizi forniti

- 9 I nostri professionisti
- 10 Modalità di prenotazione e di accesso
- 10 Prestazioni erogate e tariffe
- 14 Tempi di attesa
- 15 Punto Prelievo del Polidiagnostico Montesanto

16 Accoglienza e presa in carico dell'utente

- 16 Prenotazione
- 17 Accettazione

18 Meccanismi di tutela e verifica

- 18 Reclami
- 18 Questionari di verifica

19 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.

01 Presentazione

1.1 La struttura

AFFIDEA LOMBARDIA S.r.l. è una società che realizza e gestisce direttamente strutture sanitarie. La società dal 01.12.2016 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
- **Polidiagnostico Montesanto** a Cornaredo (MI), Via Brera 23

Nell'anno 2011 è stata completata la realizzazione del nuovo centro sito a Piantedo (SO) in via S.Martino, 89/E e sono state avviate le procedure tecniche ed amministrative di trasferimento della sede operativa di Cologno Monzese (MI) a partire da settembre 2011 con conseguente chiusura della precedente sede operativa (dicembre 2011).

Dal 10 Settembre 2011 è attivo quindi il centro radiologico di Piantedo (SO). Le diverse branche specialistiche sono state aperte nel corso dell'esercizio 2012. Le attività erogate in regime di convenzione con il SSN sono afferenti all'Unità Operativa di Radiologia/Diagnostica per Immagini e di Specialistica Ambulatoriale per la branca di Cardiologia, Neurologia, Ortopedia, Fisioterapia e Oculistica.

Nel febbraio 2015 CENTRO RADIOLOGICO VALTELLINESE 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.

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

Prestazioni sanitarie **erogate sia in regime di convenzione con il SSR che di solvenza:**

- Cardiologia
- Oculistica
- Diagnostica per Immagini (RMN, TAC, OPT, Mammografia, Ecografia, RX)
- Ginecologia ed Ostetricia
- Neurologia

Prestazioni sanitarie di specialistica ambulatoriali **erogate solo in regime di solvenza:**

- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia e Traumatologia

Tutte le prestazioni sanitarie sono erogate 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 ed 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. Il Poliambulatorio 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.

Responsabile Legale di Affidea Lombardia S.r.l.

- **Dr. Luca CRISTALDI**

Direttore Sanitario

- **Dott. Innocenzo DI LORENZO** - Direttore Sanitario

I Medici Responsabili delle branche specialistiche sono:

- **Dr. Innocenzo DI LORENZO** - Radiologia/Diagnostica per Immagini
- **Dr. Paolo MARANGONI** - Oculistica
- **Dr. Calogero SARDEO** - Cardiologia
- **Dr. Carlo CERIZZA** - Ortopedia
- **Dr.ssa Saverio TOMAIUOLO** - Neurologia
- **Dr. Agostino FERRARINI** - Otorinolaringoiatria
- **Dr. Costantino RUSCONI** - Ginecologia ed Ostetricia

L'Agenzia Tutela della Salute di riferimento

- **ATS Montagna di Sondrio.**

1.2 Fini istituzionali dell'attività

La struttura svolge attività di Diagnostica per Immagini e di specialistica Ambulatoriale per le branche sopradescritte 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.

1.4 La certificazione di qualità

La carta dei servizi è un impegno reale del Centro Radiologico Valtellinese 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.

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.

Politica del Centro Radiologico Valtellinese

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

03

Informazioni sui servizi forniti

3.1 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:

- **15** medici specialisti;
- **03** infermieri professionali;
- **04** tecnici di radiologia;
- **06** impiegati amministrativi;

Elenco Professionisti Medici del CENTRO RADIOLOGICO VALTELLINESE	
Dr. Innocenzo Di Lorenzo	Direttore Sanitario e Responsabile Diagnostica per immagini
Dr. Bruna Ciccaglioni	Medico Specialista in Radiodiagnostica
Dr. Ernesto Selva	Medico Specialista in Radiodiagnostica
Dr. Valerio Ballarini	Medico Specialista in Radiodiagnostica
Dr. Gianmarco Schena	Medico Specialista in Radiodiagnostica
Dr. Patrizia Magni	Medico Specialista in Anestesia e Rianimazione
Dr. Carlo De Angelis	Medico Specialista in Anestesia e Rianimazione
Dr Calogero Sardeo	Medico Specialista in Cardiologia
Dr. Saverio Tomaiuolo	Medico Specialista in Neurologia
Dr. Carlo Cerizza	Medico Specialista in Ortopedia
Dr. Claudio Ligari	Medico Specialista in Ortopedia
Dr. Paolo Marangoni	Medico Specialista in Oculistica
Dr. Natale Di Giacomo	Medico Specialista in Oculistica
Dr. Costantino Rusconi	Medico Specialista in Ginecologia ed Ostetricia
Dr. Agostino Ferrarini	Medico Specialista Otorinolaringoiatria

3.2 Modalità di prenotazione e di accesso

▪ **Apertura**

da Lunedì al Venerdì 07.00 – 19.00

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 **T. (+39) 034219211** (l'accettazione delle prenotazioni telefoniche è sempre subordinata alla corretta lettura della prescrizione medica)
- presentandosi direttamente presso la reception del Centro Radiologico Valtellinese
- **www.affidea.it** dove lasciando i propri riferimenti verrà contattato da personale interno alla struttura
- **info.crv@affidea.it** dove lasciando i propri riferimenti verrà contattato da personale interno alla struttura
- tramite il **CUP regionale**, che invia al Centro la richiesta di prenotazione relativa al paziente

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

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.

3.3 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 15,00 oltre alla Quota ricetta variabile secondo il tipo di prestazione eseguito fino ad ulteriore massimo di Euro 51,00 totale. Si applicano le vigenti regole in tema di esenzione.

Le prestazioni erogabili sono tutte quelle indicate nell'elenco sottostante:

CODICE	PRESTAZIONI EROGATE - CENTRO RADIOLOGICO VALTELLINESE
87030	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO
87031	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL CAPO, SENZA E CON CONTRASTO
87032	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL MASSICCIO FACCIALE
87033	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL MASSICCIO FACCIALE, SENZA E CON CONTRASTO
87034	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELLE ARCADE DENTARIE [DENTALSCAN]
87035	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL'ORECCHIO
87036	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL'ORECCHIO, SENZA E CON CONTRASTO
87037	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL COLLO
87038	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL COLLO, SENZA E CON CONTRASTO
87039	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELLE GHIANDOLE SALIVARI
87111	RADIOGRAFIA DI ARCATI DENTARIA
87112	RADIOGRAFIA CON OCCLUSALE DI ARCATI DENTARIA
87113	ORTOPANORAMICA DELLE ARCADE DENTARIE
87121	TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO
87171	RADIOGRAFIA DEL CRANIO E DEI SENI PARANASALI
87172	RADIOGRAFIA DELLA SELLA TURCICA
8722	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA CERVICALE
8723	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA TORACICA (DORSALE)
8724	RADIOGRAFIA DELLA COLONNA LOMBOSACRALE
8729	RADIOGRAFIA COMPLETA DELLA COLONNA
87371	MAMMOGRAFIA BILATERALE
87372	MAMMOGRAFIA MONOLATERALE
8741	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE
87411	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE, SENZA E CON CONTRASTO
87431	RADIOGRAFIA BILATERALE DI COSTE, CLAVICOLA
87432	RADIOGRAFIA MONOLATERALE DI COSTE, STERNO, CLAVICOLA
87441	RADIOGRAFIA DEL TORACE DI ROUTINE, NAS
8771	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEI RENI
87711	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEI RENI, SENZA E CON CONTRASTO
88011	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL'ADDOME SUPERIORE

88012	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88013	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME INFERIORE
88014	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME INFERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88015	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME COMPLETO
88016	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DELL' ADDOME COMPLETO, SENZA E CON CONTRASTO
8819	RADIOGRAFIA DELL' ADDOME
8821	RADIOGRAFIA DI SPALLA, BRACCIO, TORACO-BRACHIALE
8822	RADIOGRAFIA DI GOMITO, AVAMBRACCIO
8823	RADIOGRAFIA DI POLSO, MANO
8826	RADIOGRAFIA DI BACINO, ANCA
8827	RADIOGRAFIA DI FEMORE, GINOCCHIO, GAMBA
8828	RADIOGRAFIA DI CAVIGLIA, PIEDE
88291	RADIOGRAFIA COMPLETA DEGLI ARTI INFERIORI E DEL BACINO SOTTO CARICO
88292	RADIOGRAFIA ASSIALE DELLA ROTULA
88331	STUDIO DELL' ETA' OSSEA
88381	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE
88382	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE, SENZA E CON CONTRASTO
88383	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO
88384	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI SPALLA, GOMITO, POLSO E MANO, SENZA E CON CONTRASTO
88385	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL BACINO
88386	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE
88387	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DI FEMORE, GINOCCHIO, CAVIGLIA E PIEDE, SENZA E CON CONTRASTO
88714	DIAGNOSTICA ECOGRAFICA DEL CAPO E DEL COLLO
88721	ECOGRAFIA CARDIACA
88722	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA CARDIACA
88731	ECOGRAFIA BILATERALE DELLA MAMMELLA
88732	ECOGRAFIA MONOLATERALE DELLA MAMMELLA
88735	ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI
88741	ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE
88751	ECOGRAFIA DELL' ADDOME INFERIORE
88761	ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO
88762	ECOGRAFIA DI GROSSI VASI ADDOMINALI

88772	ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA
8878	ECOGRAFIA OSTETRICA
88781	ECOGRAFIA OVARICA
88782	ECOGRAFIA GINECOLOGICA
88791	ECOGRAFIA DELLA CUTE E DEL TESSUTO SOTTOCUTANEO
88793	ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA
88795	ECOGRAFIA DEL PENE
88796	ECOGRAFIA DEI TESTICOLI
88797	ECOGRAFIA TRANSVAGINALE
88798	ECOGRAFIA TRANSRETTALE
88903	TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL RACHIDE E DELLO SPECO VERTEBRALE
88911	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO
88912	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL CERVELLO E DEL TRONCO ENCEFALICO, SENZA E CON CONTRASTO
88913	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL MASSICCIO FACCIALE
88914	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL MASSICCIO FACCIALE, SENZA E CON CONTRASTO
88915	ANGIO- RM DEL DISTRETTO VASCOLARE INTRACRANICO
88916	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL COLLO
88917	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DEL COLLO, SENZA E CON CONTRASTO
88918	ANGIO- RM DEI VASI DEL COLLO
8893	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA
88931	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELLA COLONNA, SENZA E CON CONTRASTO
88941	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) MUSCOLOSCHIELETRICA
88951	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME SUPERIORE
88952	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME SUPERIORE, SENZA E CON CONTRASTO
88954	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO
88955	RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RM) DELL'ADDOME INFERIORE E SCAVO PELVICO, SENZA E CON CONTRASTO
88992	DENSITOMETRIA OSSEA CON TECNICA DI ASSORBIMENTO A RAGGI X
89013	VISITA CARDIOLOGICA DI CONTROLLO
8901G	VISITA ORTOPEDICA DI CONTROLLO
8901Q	VISITA UROLOGICA DI CONTROLLO
8913	PRIMA VISITA NEUROLOGICA
89131	VISITA NEUROLOGICA DI CONTROLLO

8943	TEST CARDIOVASCOLARE DA SFORZO CON CICLOERGOMETRO
8950	ELETTROCARDIOGRAMMA DINAMICO
8952	ELETTROCARDIOGRAMMA
89611	MONITORAGGIO CONTINUO [24 Ore] DELLA PRESSIONE ARTERIOSA
897A3	PRIMA VISITA CARDIOLOGICA
897B7	PRIMA VISITA ORTOPEDICA
897C2	PRIMA VISITA UROLOGICA
9502	PRIMA VISITA OCULISTICA
95021	VISITA OCULISTICA DI CONTROLLO
95031	STUDIO DELLA TOPOGRAFIA CORNEALE
9505	STUDIO DEL CAMPO VISIVO
95091	ESAME DEL FUNDUS OCULI
95131	PACHIMETRIA CORNEALE
9526	TONOGRAFIA, TEST DI PROVOCAZIONE E ALTRI TEST PER IL GLAUCOMA

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.

Le tariffe applicate sono presenti nel Tariffario del Centro Radiologico Valtellinese allegato alla Carta dei Servizi, in cui sono indicati i prezzi applicati in regime convenzionato con SSN e in regime di solvenza, disponibile presso la reception del Centro.

3.4 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 nel rispetto delle classi di priorità previsti dalla DGR n° X/7766 del 17/01/2018:

- Classe di priorità U da eseguirsi nel più breve tempo possibile massimo entro 72 h
- Classe di priorità B da eseguirsi entro 10 giorni
- Classe di priorità D da eseguirsi entro 30 giorni se VISITA entro 60 giorni se prestazione strumentale
- Classe di priorità P programmabili anche oltre 180 giorni

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

I tempi di attesa, sono pubblicati con aggiornamento mensile sul sito del Centro Radiologico Valtellinese www.affidea.it/i-centri/affidea-centro-radiologico-valtellinese/ al link “Tempi di attesa”.

Per le prestazioni di medicina di laboratorio, l’accesso è diretto senza appuntamento.

3.5 Punto Prelievo del Polidiagnostico Montesanto

All’interno del Centro Radiologico Valtellinese è presente al piano terra un punto prelievo afferente allo SMEL POLIDIAGNOSTICO MONTESANTO sito in via Brera, 23 a Cornaredo (MI) appartenente anch’esso all’ente Affidea Lombardia S.r.l. Tale punto prelievo risponde ai requisiti di accreditamento regionali relativi a punto prelievo in struttura socio-sanitaria 3B.

Sono stati dedicati gli spazi per soddisfare elevati standard funzionali da consentire il corretto svolgimento delle operazioni correlate alla attività di punto prelievo.

Responsabile del Laboratorio (SMEL)

- **Dr.ssa Laura TRECCIOLA**

Responsabile degli Atti Medici

- **Dr. Francesco ROSSI**

L’attività di prelievo si svolge:

- dal Lunedì al Sabato 07.00 – 09.30

Vengono eseguiti tutti gli esami e prestazioni previste dal Nomenclatore Tariffario della Regione Lombardia sia in convenzione con il SSR che in regime di solvenza come indicato nella Carta dei Servizi del Polidiagnostico Montesanto a disposizione presso l’accettazione e presente sul sito www.affidea.it al link del Polidiagnostico Montesanto.

Il ritiro degli esami di laboratorio sarà possibile durante l’orario previsto per il ritiro esiti presso il Centro Radiologico Valtellinese e attraverso altre modalità quali accesso al portale Web per il ritiro online.

Accoglienza e presa in carico dell'utente

4.1 Prenotazione

Obiettivi: fissare data e ora per la prestazione nel rispetto delle 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
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

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); Registro Prenotazioni recante, data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione (per tutti i pazienti già prenotati).

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 • Aggiorna il Registro Prenotazioni inserendo i seguenti dati: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione
---------------------------	--

4.2 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"> • Rilevazione richiesta di prestazione (il paziente si presenta allo sportello); • Richiesta al paziente della documentazione necessaria per l'accettazione (Impegnativa del medico di medicina generale, 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 medicina generale (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.

05 Meccanismi di tutela e verifica

5.1 Reclami

Viene assicurata al cittadino-utente, al Suo medico curante, oltre ai Suoi famigliari e accompagnatori la possibilità di avanzare reclamo o segnalazioni.

Tutto il personale addetto è a disposizione durante l'orario di apertura del servizio per ricevere segnalazioni o reclami e trasmetterli al servizio "Ufficio Relazioni con il pubblico" attivo presso la Centro Radiologico valtellinese.

E' possibile rivolgersi direttamente anche all' "Ufficio Relazioni con il pubblico - URP" previo appuntamento. **Le persone che gestiscono tale servizio sono il Direttore Sanitario Dr. Innocenzo DI LORENZO o Responsabile Amministrativa del centro Cristina VENER.**

Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto su apposito modulo, da richiedere al banco accettazione della struttura e anche disponibile presso le sale di attesa della struttura, via e-mail all' indirizzo info.crv@affidea.it, o per lettera.

Ogni reclamo, segnalazione o suggerimento sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria e di informazione ai professionisti coinvolti. 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

5.2 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.

06 Ritiro esiti

I punti prelievi sono aperti per il ritiro esiti secondo i seguenti orari:

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

- dal Lunedì al Venerdì 07.00 – 19.00
- Sabato 09.30 – 12.30

I referti relativi alle ecografie vengono forniti al termine della prestazione .
Relativamente le restanti indagini convenzionate (TAC, RM, Mammografia Radiologia tradizionale) una volta eseguito l'esame il paziente potrà ritirare il referto in altra data secondo quanto indicato al momento dell'esecuzione della prestazione.

Il referto viene consegnato in busta chiusa (secondo le indicazioni del D.L. sulla tutela della Privacy) esibendo la ricevuta che è stata consegnata al momento dell'accettazione e il proprio DOCUMENTO di RICONOSCIMENTO valido.
In caso di DELEGA (persona diversa dall'interessato) per il ritiro esiti 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)

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.



Centro Radiologico Valtellinese

Via San Martino, 89 - Piantedo (So)

T. (+39) 0342 19211 - F. (+39) 0342 192150

info.crv@affidea.it

Direttore Sanitario:

Dr. Innocenzo di Lorenzo

www.affidea.it