

CARTA DEI SERVIZI

RADIOLOGIA ZABEO CENTRO MEDICO POLISPECIALISTICO

**RADIOLOGIA – ECOGRAFIA – ECODOPPLER
RISONANZA MAGNETICA – MAMMOGRAFIE
VISITE SPECIALISTICHE**

Via Riviera del Brenta 265, Fiesso d'Artico (Ve)

ORARI : lunedì-venerdì 8 :30-13 :00 14 :00-18 :30 sabato 8.30-13.0

TEL : 041-410549

EMAIL: radiologiazabeo@gmail.com

SITO INTERNET: www.radiologiazabeo.com

AMBULATORIO
CERTIFICATO N. 9122.RDIA *



NORME UNI EN ISO 9001:2015

Appr. Ordine Medici n. 2189 del 16/07/2001

PERSONALE OPERANTE NELLA STRUTTURA

Direzione Sanitaria:

Dott. Zabeo Paolo

Specialista in

- Radiologia e Radioterapia
- Medicina Nucleare

Direzione Amministrativa:

Dr.ssa Zabeo Martina

Personale accettazione:

Pasqualetto Laura

(Responsabile accettazione)

Minchio Francesca

Zerbin Verusca

Personale medico:

Dott. Zabeo Paolo

Radiologo Ecografista

Dott. Gongolo Alfredo

Radiologo Ecografista

Specialista in Angiologia

Dott. Abrahamsohn Daniele

Radiologo Ecografista

Dott.ssa Comelato Alessandra

Radiologo Ecografista

Dott. Ballarin Giancarlo

Radiologo Ecografista

Dott. Di Prima Franco

Radiologo

Dott. Pinzani Alessandro

Radiologo Ecografista

Dott. Calvani Angelo

Radiologo – Mammografista

Dott. Tchaprassian Zaven

Mammografista

Dott.ssa De Zolt Sappadina Patrizia

Specialista in Chirurgia Generale

Dott. Manfrini Andrea

Specialista in Chirurgia Vascolare

Dott.ssa Biasinutto Cristina
Specialista in Dermatologia

Dott. Gizzo Salvatore
Specialista in Ginecologia-Ostetricia

Dott. Ceoldo Chiara
Specialista in Ortopedia

Dott. Bettiolo Andrea
Specialista in Ortopedia

Dott.ssa Costa Geeta Giulia
Specialista in Cardiologia

Dott. Greco Pietro
Specialista in Cardiologia

Prof. Sturniolo Carlo
Specialista in Gastroenterologia

Dott. Cavazzana Andrea
Specialista in Urologia

Dott. Siliprandi Luca
Specialista in Chirurgia Estetica

Dott.ssa Sferrazza Rossella
Specialista in Chirurgia Estetica

Dott. Bolzan Mario
Specialista in Oculistica

Dott.ssa Tovo Rita
Specialista in Dietologia

Personale Paramedico:

TSRM Federica Benetti
Tecnico Sanitario di Radiologia Medica
TSRM Mattia Lazzarin
Tecnico Sanitario di Radiologia Medica

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ambulatorio di Radiologia è stato fondato a Dolo nel 1979 dal Dott. Paolo Zabeo, direttore Sanitario della Struttura.

Da maggio 2018 la Struttura ha lasciato la vecchia sede e si è trasferita a Fiesso D'Artico in Via Riviera del Brenta 265, in un ambiente molto più ampio e totalmente rinnovato che ha consentito di ampliare i servizi offerti. L'ambulatorio, è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e si contraddistingue per la modernità delle tecnologie: è attrezzato con ecografi digitali di ultima generazione, risonanza magnetica osteoarticolare e con apparecchi di radiologia digitale.

STANDARD DI QUALITA'

La Radiologia Zabeo è organizzata secondo gli standard più attuali e dotata di tutti i comfort necessari allo svolgimento di accertamenti efficaci ed efficienti e si avvale di una dinamica équipe di Tecnici TSRM e Medici Radiologi di grande affidabilità e competenza.

Inoltre la Struttura è costantemente impegnata nel miglioramento del livello di qualità dell'erogazione dei propri servizi, che sono oggetto di valutazione annuale da parte dell'Ente Accreditato IMQ ai fini del rilascio della Certificazione UNI EN ISO 9001/2015 di cui Radiologia Zabeo è in possesso.

IMPEGNI

Con la presente carta dei servizi il Poliambulatorio del dott. Paolo Zabeo dichiara i propri impegni nei confronti dei pazienti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi è redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'azienda e viene periodicamente aggiornata tenendo conto dei suggerimenti e delle esposte esigenze degli utenti (pazienti, familiari dei malati..), comunicati a mezzo degli appositi moduli presenti in sala d'attesa e presso l'accettazione dell'ambulatorio oppure a mezzo email radiologiazabeo@gmail.com

L'obiettivo è quello di fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali qui riportati e a renderlo sempre più conforme alle esigenze dei pazienti.

Con essa la Struttura mira a fornire ai pazienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

Essa si rivolge anche agli operatori di Radiologia Zabeo, impegnandoli, in prima linea, nel soddisfacimento del patto stipulato con l'utente.

L'impegno dell'azienda è riassunto nella propria politica della qualità che costituisce il riferimento interno del personale.

La missione dello Studio Radiologico del Dott. Paolo Zabeo è di fornire sia un supporto territoriale al Sistema Sanitario Nazionale, attraverso lo svolgimento di attività di Radiodiagnostica, Ecografie, Ecocolordoppler e Risonanza Magnetica osteo-articolare svolte nell'ambito delle convenzioni stipulate, sia di fornire lo stesso servizio per tutti quei cittadini che ne facciano espressa richiesta. Gli strumenti attuativi della mission trovano la loro espressione nella politica della qualità aziendale, che è ispirata alla soddisfazione del cliente, obiettivo primario delle nostre attività, conseguita attraverso:

- **Il rispetto dei principi etici in tutte le attività.**
- **Lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità.**
- **L'impiego di mezzi adatti per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche.**
- **Periodiche rilevazioni della soddisfazione del cliente, dei dipendenti e del personale operante all'interno della struttura.**

E' preciso impegno della Direzione di fondere, all'interno della Struttura ed a tutti i livelli, i principi enunciati favorendo in ogni modo la partecipazione dei dipendenti allo sforzo di miglioramento intrapreso.

LA NOSTRA VISION

Fornire una risposta ampia e completa ai bisogni di salute delle persone attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie di qualità, implementando servizi e attività atti a promuovere la cultura della prevenzione e diagnosi precoce Consolidare la partnership con il sistema sanitario pubblico affiancandolo e integrandolo laddove il bisogno di salute lo richieda. Applicare un Tariffario privato economicamente ridotto per venire incontro alle possibilità di ognuno pur garantendo elevati standard di sicurezza, qualità, professionalità e innovazione. Guardare avanti, sapendo cogliere le opportunità che l'innovazione tecnologica rende disponibili, mantenendo e migliorando con continuità le nostre capacità, le metodologie, gli strumenti, gli ambienti e le strutture. Dare ascolto a tutti i portatori di interesse.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

I dati personali dei clienti sono salvaguardati nel rispetto delle prescrizioni di legge (Regolamento Europeo 679/2016). Prima dell'esecuzione della prestazione, al cliente viene richiesta la firma del consenso al trattamento dei dati personali. I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su sistema informatico aziendale e trasmessi mensilmente all'A.S.L..

SERVIZIO INFORMatico E ARCHIVIAZIONE

Gli archivi informatici nei quali sono contenuti i dati sensibili dei clienti sono protetti da password personali d'accesso.

Le informazioni cartacee sono archiviate e conservate a locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata. Le schede personali cartacee, sia per gli utenti in regime di convenzione sia in regime di libero-professionale sono archiviate in azienda per 10 anni garantendo la riservatezza dei dati in esse contenuti.

PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al cliente è garantita la conoscenza della presente Carta dei Servizi (a disposizione della sala d'attesa asportabile) e la possibilità di identificare il personale della struttura attraverso cartellini personali di riconoscimento.

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei clienti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, accoglienza e cortesia del personale, l'accettazione consegna dei questionari anonimi che sono successivamente elaborati dalla Direzione sia per effettuare un'analisi di autovalutazione annuale sui risultati conseguiti sia come strumento di continuo miglioramento.

Il Poliambulatorio persegue, come suo impegno prioritario e come su indicato nella politica della qualità aziendale la massima soddisfazione dei propri clienti, garantendo la qualità del servizio erogato. Per ottenere ciò, è necessaria la partecipazione attiva degli utenti che costituiscono il riferimento costante per l'ottimizzazione del servizio offerto.

TUTELA DEGLI UTENTI

Per eventuali disservizi che non siano conformi ai principi annunciati nella presente carta, il Centro Medico assicura la tutela del cliente garantendogli la possibilità di presentare reclamo a seguito di eventuale disservizio o fatto che abbia ingenerato insoddisfazione.

L'utente può presentare reclamo verbalmente al personale dell'accettazione durante l'orario di apertura oppure consegnando al personale dell'accettazione un reclamo scritto firmato.

Eventuali reclami o segnalazioni possono essere anche inviate per iscritto alla mail: radiologiazabeo@gmail.com

La Direzione si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibili.

I reclami presentati sono archiviati dall'Amministrazione e, insieme ad sondaggi rivolti ai pazienti che vengono svolti annualmente attraverso questionari anonimi, sono utilizzati dalla Direzione per l'effettuazione del riesame annuale di autovalutazione, con misurazione del livello di soddisfazione del cliente rispetto alla qualità del servizio offerto e possibilità di utilizzare gli eventuali suggerimenti nell'ottica di conseguire un miglioramento continuo.

SERVIZI OFFERTI

Lo Studio Radiologia Diagnostica Sas del Dott. Paolo Zabeo è in grado di eseguire esami diagnostici con l'utilizzo delle seguenti metodologie:

- Radiologia digitale
- Radiologia dentaria.
- Ecografia ed Ecocolor Doppler
- Risonanza Magnetica osteo-articolare
- Esame clinico strumentale delle mammelle (mammografia 3D, visita senologica, ecografia mammaria)
- Visite Specialistiche

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Lo Studio Radiologico Zabeo garantisce agli utenti sia prestazioni in regime convenzionato con il S.S.N., sulla base e nei limiti degli accordi contrattuali stipulati con l'A.S.L. 3 Serenissima, sia prestazioni non convenzionate.

E' indispensabile portare tutti gli esami eseguiti precedentemente, anche se eseguiti in altra sede, ed i relativi referti.

PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni convenzionate che sono eseguite presso la nostra Struttura, sono tutte quelle riguardanti la Radiologia digitale, ecografia addominale ed Eco-Color-Doppler.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Per ottenere le prestazioni richieste è necessario presentare la seguente documentazione:

- La richiesta del medico del S.S.N che deve contenere:
 - * cognome e nome dell'assistito
 - * Codice Fiscale
 - * specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento
 - * tipo di prestazione richiesta con classe di priorità
 - * quesito diagnostico
 - * data
 - * cognome e nome del medico e, solo per ricetta rossa, anche suo timbro
- La Tessera Sanitaria.

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE PRIVATE

Oltre alle prestazioni eseguite in regime convenzionato sopra menzionate si eseguono anche indagini diagnostiche in regime privato:

- Radiologia digitale
- Ecografia addominale
- Ecografia muscolotendinea
- Ecografia parti molli
- Ecografia tiroidea
- Ecografia scrotale
- Ecografia transvaginale
- Ecografia regione inguinale
- Risonanza Magnetica osteo-articolare
- Esame clinico strumentale delle mammelle (mammografia 3D, visita senologica, ecografia mammaria)
- Eco-Color-Doppler
- Visite Specialistiche: Ortopedia, Dermatologia, Cardiologia, Ginecologia-Ostetricia, Urologia, Angiologia e Chirurgia Vascolare, Gastroenterologia, Chirurgia e Medicina Estetica, Oculistica e Dietologia.

Si possono eseguire in forma privata anche tutte le prestazioni convenzionate se l'utente è sprovvisto di ricetta medica o debba eseguire l'esame con urgenza.

Il cliente che intende usufruire delle prestazioni specialistiche private è informato all'accettazione delle tariffe applicate in relazione alla prestazione richiesta.

Presso l'accettazione, a disposizione dei clienti, è liberamente consultabile e disponibile il tariffario relativo ad ogni prestazione fornita, sia essa eseguita in convenzione che in forma privata.

In presenza di convenzioni, stipulate tra l'ambulatorio Radiologia Zabeo e Associazioni, Assicurazioni Private o Fondi di Previdenza, ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni, vengono applicati tariffari concordati.

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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento va effettuato prima dell'erogazione delle prestazioni. Per gli esami convenzionati il paziente paga lo stesso ticket dell'ospedale. A Seguito dell'adozione della DGR n. 1380 del 05/08/2011, a partire dal 6 agosto 2011, ai soggetti non esenti è chiesta una quota aggiuntiva di 10 € se appartenente a nucleo familiare con reddito maggiore o uguale a 29 mila €, in caso contrario di 5 €, se presente il codice di esenzione 7RQ. Il pagamento può essere effettuato in contanti o anche attraverso P.O.S.

Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

ORARIO di apertura al pubblico:

LUNEDÌ – VENERDÌ 8.30-13.00 14-18.30
SABATO 8.30-13.00
DOMENICA CHIUSO

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono. Al momento della prenotazione viene comunicato al paziente l'orario per l'espletamento delle prestazioni richieste, che avverrà negli orari sopra indicati.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni possono essere prenotate:

- di persona: nel caso di prenotazione diretta, l'utente deve presentarsi all'accettazione con la documentazione necessaria.
- telefonicamente
- attraverso il CUP dell'Ulss (Centro Unificato di Prenotazione).

Al momento della prenotazione, il cliente, in funzione della tipologia dell'esame che dovrà essere eseguito, verrà informato se sia possibile eseguire direttamente l'esame (urgenza ecc..) o previo appuntamento e sulla necessità di eseguire eventualmente opportune preparazioni propedeutiche all'esame stesso.

Ogni tipo di esame viene eseguito, secondo le modalità del codice di priorità delle prestazioni strumentali (deliberazione nr. 5353/2004 e nr. 600/2007).

Classe	Tempistica di attesa secondo gli standard regionali	Classe nella ricetta
A	30 giorni	B
B	60 giorni	D
C	90 giorni	P

Con classe U (urgente) il paziente, poiché si trova in una situazione ad alto rischio, deve recarsi al Pronto Soccorso.

E' conveniente presentarsi ameno dieci minuti prima dell'esame per le pratiche di accettazione.

Nel momento in cui il cliente si presenta per fruire della prestazione richiesta in funzione del regime scelto (convenzionato o non convenzionato), deve presentare la documentazione necessaria per l'espletamento dell'indagine.

DISDETTA APPUNTAMENTO

La prenotazione va disdetta al numero verde 800 075 580 con un anticipo di 2 giorni lavorativi. Si ricorda che in caso di mancata disdetta entro le 48 ore precedenti, escluso sabato, domenica e festivi, l'utente è tenuto al pagamento dell'INTERA TARIFFA (non solo il ticket) della prestazione, anche se l'utente è esente (Legge regionale 30/2016 – art. 38, comma 12).

RITIRO REFERTI

Il referto medico-specialistico, corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame, viene consegnato in busta chiusa, secondo le indicazioni del D.L. 196/2003. Il referto può essere ritirato negli orari previsti a partire dal giorno indicato sul foglio accettazione, direttamente dall'interessato o da altra persona munita di delega e documenti d'identità del delegato e del delegante. La data del referto varia a seconda dell'esame eseguito, nei casi di urgenza viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari. Gli utenti anche se esenti, che non ritirano il referto entro 30 giorni dall'effettuazione dell'esame dovranno pagare per intero la prestazione usufruita (L. 412/91).

PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Appropriatezza**

vengono ribadite le buone pratiche in tema di radioprotezione che richiedono un'attenta ponderazione dei vantaggi diagnostici o terapeutici legati alle esposizioni mediche rispetto al potenziale danno al paziente

- **Imparzialità ed uguaglianza**

i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

- **Rispetto della dignità**

i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della persona.

- **Continuità**

i servizi sono erogati in modo continuativo e senza interruzioni, fatte salve cause di forza maggiore.

- **Diritto di scelta**

l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore del servizio.

- **Partecipazione**

l'utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e ha il diritto di esprimere la propria opinione nei riguardi del servizio ricevuto.

- **Assistenza**

all'utente è garantito il diritto di ricevere l'assistenza del personale e di ottenere le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi. E' comunque presente una segnaletica, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, che permette di individuare facilmente la sede d'erogazione della prestazione.

- **Efficienza ed efficacia**

la Radiologia Diagnostica Sas è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

DOVERI

- Il Cittadino malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti e degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- L'accesso nella Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritraendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

