



CARTA DEI SERVIZI SANITARI

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Lo Studio Radiologico Urigo nasce nel 1978 come struttura operante nel settore della radiologia medica tradizionale in Corso Vittorio Emanuele n. 24.

Nel 1985 si apre lo studio in Via Torino n. 26.

Nel corso di questi anni ha intrapreso un'importante e deciso approfondimento delle proprie competenze nel campo della radiodiagnostica investendo in apparecchiature sempre più sofisticate e all'avanguardia.

Nel corso dell'anno 2009 lo studio radiologico Urigo trasferisce lo studio del Corso Vittorio Emanuele nei nuovi locali siti in Via Paolo Galleri 1 (Piazzale Segni) in un ambiente ampio ed attrezzato con le più moderne tecnologie.

Ad oggi si è trasformato in un'azienda moderna e polifunzionale che si avvale di una dinamica équipe di tecnici e medici radiologi di grande affidabilità e competenza.



IMPEGNI

Con la presente Carta di Servizi lo Studio Radiologico Urigo dichiara i propri impegni nei confronti dei clienti, ritenendo che la Carta stessa rappresenti un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei propri servizi.

La Carta dei Servizi è stata redatta con il completo coinvolgimento del personale dell'azienda e con essa si mira a fornire ai nostri clienti un'esauriente informazione sull'organizzazione dei nostri servizi, definendo precise modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

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

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

POLITICA DELLA QUALITA'

La missione dello studio radiologico Urigo è di fornire sia un supporto territoriale al Sistema Sanitario Nazionale, attraverso lo svolgimento di attività di Radiodiagnostica e Risonanza Magnetica 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 missione trovano la loro espressione nella politica della qualità aziendale, che è ispirata alla soddisfazione del cliente.

Tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene 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 rivelazioni 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- 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: lo Studio Radiologico Urigo è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.



ORGANIZZAZIONE

SERVIZI OFFERTI:

Lo Studio Radiologico Urigo è in grado di eseguire esami diagnostici con l'utilizzo delle seguenti metodologie:

- Radiologia tradizionale.
- Ecografia ed Ecocolor Doppler.
- Risonanza Magnetica Nucleare osteo-articolare e di colonna vertebrale.
- Mammografia.
- Radiologia odontoiatrica.
 - T.C. Cone Beam 3D
- Densitometria ossea computerizzata (M.O.C.) DXA.



MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Lo Studio Radiologico Urigo 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. di Sassari, sia prestazioni non convenzionate.

PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Le prestazioni convenzionate che sono eseguite presso la nostra Struttura, sono tutte quelle riguardanti la Radiologia tradizionale e la Risonanza Magnetica osteo-articolare e di colonna vertebrale.

Presso l'accettazione, a disposizione dei clienti, è liberamente consultabile e disponibile il tariffario relativo ad ogni prestazione fornita. Le prestazioni sono erogate fino al raggiungimento del tetto finanziario concordato con la A.S.L. di Sassari.

Una volta che sia stato raggiunto il tetto stabilito, non è più possibile eseguire le prestazioni in regime convenzionato.

In questo caso l'utente è debitamente informato:

1. Della possibilità di fruire delle stesse prestazioni presso altre strutture abilitate.
2. Della possibilità di avvalersi, comunque, delle prestazioni e dei professionisti dello Studio Radiologico Urigo, corrispondendo la tariffa convenzionata.



MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI:

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

- La richiesta del medico del S.S.N., su ricettario regionale, con specificata la prestazione da eseguire.
- La Tessera Sanitaria.
- L'eventuale documentazione da cui risultino particolari esenzioni.

MODALITA' DI PAGAMENTO:

Le prestazioni erogate nell'ambito del regime convenzionato e fino al raggiungimento del tetto concordato con la A.S.L. di Sassari, sono gratuite o in regime forfetario (pagamento della quota ticket).

Il pagamento della quota ticket deve essere effettuato esclusivamente nella nostra Struttura in contanti o tramite P.O.S. o assegno bancario.

PRESTAZIONI NON CONVENZIONATE

Oltre alle prestazioni eseguite in regime convenzionato sopra menzionate sono eseguiti indagini diagnostiche in regime non convenzionato (pagamento diretto dell'esame), tali esami sono:

- Risonanza Magnetica Nucleare osteo-articolare e di colonna vertebrale.
- Ecografia ed Eco Color Doppler
- Mammografia
- Densitometria ossea computerizzata (M.O.C.) DXA.
- T.C. Cone Beam 3D.

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

In ogni caso, presso l'accettazione, a disposizione dei clienti e liberamente consultabile è disponibile il tariffario relativo ad ogni prestazione erogata.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI:

Per ottenere le prestazioni è sufficiente presentare la richiesta anche sul ricettario personale di un medico.



MODALITA' DI PAGAMENTO:

Gli importi per le prestazioni eseguite al di fuori dell'ambito di rimborso A.S.L. sono versati all'accettazione prima o dopo l'esecuzione degli esami.

Il pagamento può essere effettuato in contanti o anche attraverso P.O.S. o assegno bancario. Per gli importi versati viene rilasciata regolare fattura.

ORARI

Lo Studio Radiologico Urigo apre tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle ore 19:00, il lunedì pomeriggio dalle 17:00 alle 19:00.

Le prestazioni sono eseguite secondo gli orari sopra riportati. In ogni caso l'accettazione comunica al cliente, al momento della prenotazione, in via sia diretta che telefonica, l'orario per l'espletamento delle prestazioni richieste.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso il centro: nel caso di prenotazione diretta, l'utente deve presentarsi all'accettazione con la documentazione necessaria. 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.

- WEB CUP o telefonicamente: in questo caso, chiamando il numero 079-236127 (studio di Via Paolo Galleri n. 1-Piazzale Segni) o al 079-276702 (studio di Via Torino n. 26) si può fissare il giorno per l'esecuzione per la prestazione richiesta. L'accettazione informerà compiutamente il cliente sia in relazione alla documentazione da presentare, sia in relazione ad eventuali preparazioni da eseguire. 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.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

I dati personali dei clienti sono salvaguardati nel rispetto delle prescrizioni di legge (675 del 31/12/1996).

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..

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

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.

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei clienti, in relazione alla completezza del servizio ottenuto, accoglienza e la 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.



MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Lo studio radiologico Urigo 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 dei clienti che costituiscono il riferimento costante per l'ottimizzazione del servizio offerto.

RECLAMI

Lo studio Radiologico Urigo assicura la tutela del cliente garantendo a quest'ultimo la possibilità di sporgere reclamo a seguito a disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la possibilità di fruire completamente della prestazione richiesta, o che abbia comunque ingenerato insoddisfazione.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE:

L'utente può presentare reclamo verbalmente all'accettazione durante l'orario di apertura richiedendo la trascrizione da quanto esposto e controfirmandolo o consegnando all'accettazione durante l'orario di apertura un reclamo scritto firmato o attraverso invio di lettera.

Il reclamo può essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui il cliente ha avuto conoscenza dell'atto che ritiene lesivo.



I reclami presentati oltre tale termine comunque non oltre 3 mesi sono presi in esame nel caso siano presenti giustificati motivi, ambientali e/o personali, che abbiano impedito all'utente di segnalare il disservizio lamentato nei termini richiesti.

TRATTAMENTO DEL RECLAMO:

L'accettazione consegna il giorno stesso della presentazione i reclami ricevuti alla Direzione che, entro il termine massimo di 5 giorni lavorativi contatta il cliente per risolvere quanto lamentato.

I reclami presentati sono archiviati dall'amministrazione e gli elementi da essi ricavati sono utilizzati dalla Direzione per l'effettuazione del riesame annuale di autovalutazione, nell'ottica di conseguire il miglioramento continuo.