

ELENCO PRESTAZIONI - CARTA DEI SERVIZI

ESAMI DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE

- Eco-ColorDoppler
- Ecocardiografia
- Ecografia internistica
- Ecografia urologica
- Ecografia osteoarticolare
- Ecografia muscolare
- Ecografia tiroidea
- Ecografia mammaria
- Ecografia parti molli

ESAMI DI RADIOLOGIA

- Radiologia tradizionale.
- Radiologia odontoiatrica
- Risonanza magnetica
- Mammografia e tomosintesi
- Cone Beam (non in convenzione S.S.N.)

TERAPIA FISICA E TERAPIA DELLA RIABILITAZIONE

- Ultrasuonoterapia
- Tens
- Ionoforesi (non in convenzione S.S.N.)
- Elettrostimolazioni
- Magnetoterapia (non in convenzione S.S.N.)
- Massoterapia (non in convenzione S.S.N.)
- Rieducazione motoria
- Esercizi propriocettivi
- Training del passo
- Risoluzione aderenze articolari
- Tecar (non in convenzione S.S.N.)
- Laser (non in convenzione S.S.N.)
- Ozonoterapia (non in convenzione S.S.N.)
- Terapia infiltrativa (non in convenzione S.S.N.)

radiologia recco s.r.l.
Piazza Niccolò 9-10 - 16036 RECCO (GE)
Tel. 0185 720061



<p>RADIOLOGIA RECCO S.r.l.</p> <p>Via Nicoloso, 9-10 - 16036 Recco (GE)</p> <p>tel/fax 0185 720.061 e-mail: radiologia.recco@libero.it</p>	<p>ELENCO PRESTAZIONI - CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>- REV. 07 DEL 14/10/2024</p> <hr/> <p>PAGINA 2 DI 5</p>
---	--	--

RADIOLOGIA RECCO S.r.l. Via Nicoloso, 9-10 – 16036 Recco (GE) tel/fax 0185 720.061 e-mail: radiologia.recco@libero.it	ELENCO PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI	VERSIONE 1 DEL 17/10/2024
		PAGINA 2 DI 5

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alla persona, che per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali, che sono alla base della politica perseguita, possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale e ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato, attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate
- la definizione della politica aziendale e degli obiettivi
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria
- la valutazione periodica del sistema qualità.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di: **MISSIONE** e **VISIONE** di seguito riportate:

MISSIONE

La missione del **Centro Radiologia Recco** è quella di realizzare ed erogare servizi di diagnostica per immagini e riabilitazione ambulatoriale, favorendo un accesso rapido alle prestazioni sanitarie, garantendo il rapporto diretto tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa ed assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

VISIONE

Centro Radiologia Recco diventa, quindi, per il territorio locale un centro polispecialistico di riferimento, continuando ad ampliare la gamma dei servizi offerti e, più in generale, migliorando le caratteristiche del servizio. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare suddette necessità.

L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA

Situato nel centro Città, a fianco del Municipio, di fronte al capolinea dei bus e a cinque minuti dalla stazione FS, il presidio risulta facilmente raggiungibile con qualsiasi mezzo.

RADIOLOGIA RECCO S.R.L.
 Via Nicoloso, 9/10 - 16036 Recco (GE)
 Tel. 0185 720061

RADIOLOGIA RECCO S.r.l. Via Nicoloso, 9-10 – 16036 Recco (GE) tel/fax 0185 720.061 e-mail: radiologia.recco@libero.it	ELENCO PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI	VERSIONE 1 DEL 17/10/2024
		PAGINA 3 DI 5

Il centro dispone, nelle vicinanze, di due ampi parcheggi ed, essendo posto a piano strada, risulta facilmente accessibile anche a persone con problemi di locomozione. I locali sono stati concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente. La destinazione d'uso degli stessi è indicata dalla segnaletica interna dalle piantine esposte nei vari locali

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00, il Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Per usufruire delle prestazioni offerte dal centro è necessaria prenotazione: essa può avvenire di persona, direttamente presso il centro, telefonicamente al n° 0185 720061 oppure via mail all'indirizzo radiologiarecco@libero.it.

Qualunque sia la modalità di prenotazione, i dati del paziente necessari sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Viene comunque sempre richiesto di portare eventuali accertamenti diagnostici effettuati in precedenza.

Le prestazioni richieste in regime di urgenza non richiedono la prenotazione, ma vengono inserite appena possibile, nel piano di lavoro della giornata. Le eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni, salvo che per le prestazioni CUP, le cui agende sono gestite dall' A.S.L. 3 Genovese.

CONSEGNA DEI REFERTI

Al momento della prenotazione dell'indagine diagnostica, il Cliente è informato sui tempi di consegna dei referti relativi alle prestazioni sanitarie richieste, che normalmente avviene al termine dell'esame oppure entro 1-2 giorni nel caso di indagini che richiedano un'elaborazione delle immagini più approfondita.

I referti relativi ad esami urgenti, sia per richiesta che per referto, vengono consegnati immediatamente al termine dell'esecuzione dell'esame.

GLI STANDARD DI QUALITÀ: DEFINIZIONE E CONTENUTI

La cultura della qualità del servizio è la filosofia di lavoro del presidio. Questa si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella cortesia del personale, nei controlli sulle forniture dei materiali sanitari, nella manutenzione programmata delle attrezzature riabilitative, nell'aggiornamento scientifico dei collaboratori, nell'organizzazione interna del lavoro. La Direzione ha inoltre definito i seguenti indicatori per monitorare lo standard di servizio:



- **la valutazione del cliente:** nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene immediatamente registrata ed analizzata dalla Direzione che procederà a prendere gli opportuni procedimenti del caso;
- **diagramma della qualità del servizio:** vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal centro per l'erogazione dei propri servizi:

FASE DEL SERVIZIO**INDICATORI DI QUALITÀ***Richiesta dell'Utente***Informazioni**

- brevità dei tempi di attesa
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

Prenotazioni

- tempi di attesa per la prestazione
- semplicità della procedura di prenotazione
- chiarezza e completezza delle informazioni
- cortesia del personale di contatto

*Prestazioni Sanitarie***Accesso e attesa**

- chiarezza della segnaletica
- comfort delle sale di attesa
- orari di apertura
- pulizia e accessibilità ai servizi igienici

Esecuzione dei trattamenti

- comfort dell'ambulatorio
- rispetto della privacy
- tempi di attesa

RADIOLOGIA RECCO S.r.l. Via Nicoloso, 9-10 – 16036 Recco (GE) tel/fax 0185 720.061 e-mail: radiologia.recco@libero.it	ELENCO PRESTAZIONI – CARTA DEI SERVIZI	VERSIONE 1 DEL 17/10/2024
		PAGINA 5 DI 5

Aspetti amministrativi

- semplicità della procedura e dei mezzi di pagamento

Rapporti con il personale

- cortesia del personale
- personalizzazione del servizio
- aspetto del personale (divise, camici, Ecc.)

Gestione del disservizio

- facilità dell'inoltro dei reclami e nella raccolta dei questionari
- tempi e modalità di risposta ai reclami
- indagini per la valutazione dei livelli di soddisfazione dell'Utenza

RECLAMI

I Clienti hanno la possibilità di presentare reclami e/o eventuali disservizi subiti mediante:

- compilazione dello specifico modulo a disposizione presso l'accettazione
- inviando una lettera o un' e-mail al centro
- chiedendo di poter conferire con il Responsabile della qualità per esporre il problema

Chi riceve il reclamo valuta prima la sua fondatezza e se questo si presenti di immediata e agevole soluzione, dando corso alle azioni necessarie, informando il cliente sui provvedimenti attuati segnalando sul modulo quanto attuato. Nel caso in cui il reclamo sia particolarmente complesso, il Responsabile della qualità lo informa che sarà avviata un'opportuna indagine interna per chiarire le circostanze accadute e, che sarà fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento. Il Responsabile della qualità si attiva per ricercare ed analizzare le dinamiche da cui è scaturito il reclamo e per valutare le circostanze e le conseguenze, eventualmente convocando riunioni di chiarimento con il personale coinvolto cui possono essere invitati anche i reclamanti. Terminata l'indagine il Responsabile della qualità predisponde ed invia al reclamante una lettera di risposta; una copia della stessa è allegata al modulo di Segnalazione reclamo, sul quale viene anche annotato se il cliente si è ritenuto soddisfatto o meno della risposta ricevuta. I reclami pervenuti sono analizzati e discussi in occasione del riesame di direzione annua.