

CARTA DEI SERVIZI



Diagnostica per immagini

Gentile Signora, Gentile Signore,

Gentile Paziente, ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.

Con questo strumento Le illustrerò la nostra struttura, i servizi che Le offriamo, la nostra organizzazione interna, il nostro Sistema per la Gestione della Qualità.

Obiettivo quotidiano della nostra attività è offrirle una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

La ringrazio dunque per averci scelto e per la collaborazione che vorrà offrire per migliorarci anche a nome di tutti i nostri dipendenti e collaboratori che con il loro impegno stanno rendendo sempre più esteso e concreto il riconoscimento da parte della nostra Clientela.

Consideri comunque il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

L'Amministratore
Deborah Schisto

PREMESSA

Il 3G Centro Diagnostico Srl, mediante la Carta dei Servizi intende fornire informazioni utili sui servizi sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti di eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere il Centro.

Il documento definisce alcuni aspetti quali:

- **l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;**
- **l'accesso alla struttura ed alle prestazioni;**
- **i rapporti con l'utenza.**

Fornisce inoltre le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di prestazioni.

SOMMARIO

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	5
2. LA NOSTRA MISSION	7
3. VISION.....	8
4. CATALOGO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE.....	9
5. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
6. INFORMAZIONI GENERALI	12
7. ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI	12
8. ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE	13
9. CONSEGNA REFERTI.....	15
10. RISORSE TECNOLOGICHE.....	15
11. SISTEMA GESLAB.....	15
12. TEMPI DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA.....	15
13. IL CLIENTE / PAZIENTE DIRITTI E DOVERI.....	16
14. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	19
15. VERIFICA E OBIETTIVI.....	20
16. SICUREZZA SUL LAVORO.....	20
18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY).....	21

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

3G Centro Diagnostico S.r.l., costituita nel Gennaio 2023, è una Struttura privata autorizzata e accreditata, con sede a Campomorone (GE).

Il nostro impegno primario è di fornire un supporto territoriale attento alle richieste degli utenti, attraverso un programma di continuo miglioramento e perfezionamento dei servizi offerti alla clientela.

La consapevolezza dell'importanza della Qualità dei servizi è alla base della programmazione dell'Azienda, nella ferma convinzione che Qualità significhi:

- **Risposte adeguate, precise ed immediate ai più importanti bisogni sanitari dei clienti;**
- **Processi snelli per l'erogazione dei servizi, che garantiscano ai clienti un accesso semplice e tempi di attesa minimi;**
- **Personale qualificato sul doppio versante:**
 - della professionalità;
 - della cortesia e del rispetto del paziente.

Il nostro lavoro quotidiano richiede una viva collaborazione tra tutte le figure professionali che operano all'interno della struttura. Anche i clienti, che sono invitati alla lettura della presente Carta dei servizi, potranno partecipare, tramite commenti, critiche, richieste e suggerimenti, al miglioramento delle prestazioni.

Tutto il personale di 3G Centro Diagnostico S.r.l., in ogni area partecipa alla qualità del servizio, allo scopo di garantire l'affidabilità delle prestazioni fornite ed un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Paziente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

Lo scopo del nostro Centro è quello di svolgere una diagnostica per immagini, grazie alle varie metodiche d'indagine ecografiche, che permetta di arrivare ad una diagnosi esaustiva dei casi clinici che giungono all'osservazione dei Medici che collaborano con noi.

Per effettuare al meglio tutto ciò, 3G Centro Diagnostico S.r.l. è dotata di attrezzature di indagine strumentale professionali e di assoluta affidabilità.

Il Centro si trova interamente al piano terra, facilitando così l'accesso a persone disabili.

Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione degli utenti i seguenti locali:

- n° 1 locale per l'attesa;
- n° 1 locale per l'anamnesi del paziente; -
- n° 1 per l' Ecotomografia
- n° 1 locale igienico a disposizione del Pubblico e per le persone con disabilità e 1 a disposizione esclusiva degli Operatori.

2. LA NOSTRA MISSION

La nostra Mission è quella di fornire sia un supporto territoriale attraverso lo svolgimento di attività di diagnostica per immagini, sia nell'ambito delle convenzioni stipulate, sia di fornire lo stesso servizio per tutti quei cittadini che ne facciano espressa richiesta.

La Mission aziendale è ispirata alla soddisfazione dell'utente; tale soddisfazione, che costituisce l'obiettivo primario delle nostre attività, viene conseguita attraverso:

- **il rispetto di principi etici in tutte le attività;**
- **lo sviluppo di competenze riconoscibili per l'elevata specializzazione e professionalità;**
- **l'impiego di apparecchiature efficienti ed affidabili per rispondere adeguatamente alle richieste diagnostiche;**
- **periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti, dei dipendenti e del personale operante all'interno dell'Azienda.**

La Direzione assume la responsabilità diretta della qualità dei servizi aziendali, indirizzando i clienti nelle diverse aree e verificando che tali indirizzi siano correttamente interpretati ed applicati. È preciso impegno della Direzione diffondere, all'interno dell'Azienda e a tutti i livelli, i principi enunciati, favorendo in ogni modo la partecipazione degli operatori allo sforzo di miglioramento intrapreso.

Con la presente Carta dei Servizi, il 3G Centro Diagnostico S.r.l. dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti, 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 pazienti 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 per la Qualità, che costituisce il riferimento interno del personale. Il nostro scopo è dunque quello di rispondere a specifici bisogni di salute, erogando prestazioni e servizi di diagnosi in quantità e qualità coerenti con la domanda.

3. VISION

Il 3G Centro Diagnostico S.r.l. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua del personale medico ed amministrativo, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

4. CATALOGO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE

ECOTOMOGRAFIE ESEGUIBILI PRESSO IL CENTRO DIAGNOSTICO

ECOTOMOGRAFIE INTERNISTICHE

- ADDOME COMPLETO *
- ADDOME INFERIORE *
- ADDOME SUPERIORE *
- ANCA *
- APPARATO URINARIO *
- AVAMBRACCIO *
- CAVIGLIA *
- CAVO ASCELLARE *
- COLLO *
- COSCIA *
- CUTE E SOTTOCUTE *
- GAMBA *
- GINOCCHIO *
- GOMITO *
- GROSSI VASI ADDOMINALI *
- MAMMARIA BILATERALE *
- MAMMARIA MONOLATERALE *
- MANO *
- MUSCOLOTENDINEA *
- OSTEOARTICOLARE *
- PELVICA *
- PENE *
- PIEDE *

- POLPACCIO *
- POLSO *
- PROSTATA SOVRAPUBICA *
- RENALE *
- SPALLA *
- SPALLA *
- TESTICOLI *
- TIROIDE *
- TRANSRETTALE *

ECOTOMOGRAFIE GINECOLOGICHE

- GINECOLOGICA
- OSTETRICA *
- SOVRAPUBICA
- TRANSVAGINALE *

ECOTOMOGRAFIE CARDIACHE

- ECOCARDIOGRAMMA M/B
DIMENSIONALE COLOR DOPPLER *
- ECOCARDIOGRAMMA M/B
DIMENSIONALE *
- ECOCARDIOGRAMMA M/B
DIMENSIONALE DOPPLER *

* ESAMI ESEGUIBILI IN CONVENZIONE

ECOTOMOGRAFIE VASCOLARI

- ECO - DOPPLER ARTERIOSO AA.II *
- ECO - DOPPLER ARTERIOSO AA.SS *
- ECO - DOPPLER ARTERIOSO E VENOSO AA.II *
- ECO - DOPPLER ARTERIOSO E VENOSO AA.SS *
- ECO - DOPPLER TSA *
- ECO - DOPPLER VENOSO AA.II *
- ECO - DOPPLER VENOSO AA.SS. *
- ECOCOLOR DOPPLER ARTERIOSO AA.II *
- ECOCOLOR DOPPLER ARTERIOSO AA.SS *
- ECOCOLOR DOPPLER ARTERIOSO E VENOSO AA.SS *
- ECOCOLOR DOPPLER TSA *
- ECOCOLOR DOPPLER VENOSO AA.II. *
- ECOCOLOR DOPPLER VENOSO AA.SS. *
- ECOCOLOR DOPPLER VENOSO E VENOSO AA.II *

* ESAMI ESEGUIBILI IN CONVENZIONE

5. PRINCIPI FONDAMENTALI

I presupposti su cui poggia il rapporto tra il 3G Centro Diagnostico S.r.l. e i suoi clienti, sono costituiti da principi ispiratori ai quali deve sottostare l'intera attività del Centro, compatibilmente con le normative nazionali e regionali che riguardano il settore della sanità.

I nostri servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- **rispetto:** nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità.
- **partecipazione:** il 3G Centro Diagnostico S.r.l. garantisce al paziente la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta, chiara e completa nonché la possibilità di esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio ricevuto.
- **efficienza ed efficacia:** il 3G Centro Diagnostico S.r.l. adotta misure idonee a garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente con l'impiego di elevate professionalità ed adeguate risorse tecniche ed economiche.
- **riservatezza:** i servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato di salute ed ai fatti riguardanti la persona assistita (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione), sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona 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 e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.
- **Imparzialità:** nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Centro Diagnostico S.r.l. ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **continuità:** il 3G Centro Diagnostico S.r.l. assicura la continuità e la regolarità dei servizi e, in caso di interruzione o funzionamento irregolare, adotta misure volte ad apportare il minor disagio possibile ai pazienti.

6. INFORMAZIONI GENERALI

La sede legale del 3G Centro Diagnostico S.r.l è ubicata in Via A. Gavino 94 r -16014 - Campomorone, Genova (GE) ed è anche una delle due sedi operative. L'altra unità diagnostica è ubicata in Via G.B. Custo 16 r - 16162 - Genova (GE), in prossimità della stazione ferroviaria.

Tel. 340/9183459

Indirizzi e-mail:

- amministrazione@3gcentrodiagnostico.it
- info@3gcentrodiagnostico.it
- prenotazioni@3gcentrodiagnostico.it

Sito web:

- www.3gcentrodiagnostico.it

3G Centro Diagnostico S.r.l è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, che mezzi pubblici e ferroviari. Per chi giunge con la propria auto, in prossimità di entrambi i centri, vi è un ampio parcheggio ad accesso libero, con posti riservati per gli utenti disabili.

7. ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO DIAGNOSTICO PER IMMAGINI

Sede di Genova: dal LUNEDI al VENERDI dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

Sede di Campomorone: dal LUNEDI' al VENERDI' dalle 8:00 alle 13:00

8. ACCOGLIENZA E PRENOTAZIONE

Le prestazioni ambulatoriali sono erogate in convenzione con il *Sistema Sanitario Nazionale, in Solvenza, Mini-Solvenza o in convenzione con Assicurazioni e Fondi.*

Le persone possono prenotare:

- **telefonticamente** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 17.00 al 3409183459 oppure dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13:00 allo 010 7455182 - 0107455198 - 3409183459;
- **di persona** durante gli orari di segreteria, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 in entrambe le sedi;
- **on line**, sito web: www.3gcentrodiagnostico.it
- **CUP Regione Liguria** (solo Servizio Sanitario Nazionale SSN) 010 5383400 oppure visitando la pagina web <https://www.as/3.liguria.it/prenotazioni-e-ticket/prenotazione> dove sono indicate tutte le modalità di accesso consentite dal sistema sanitario regionale.

All'atto della prenotazione, vengono comunicate al paziente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, il giorno e l'ora di svolgimento della stessa e le eventuali prescrizioni e preparazioni a cui attenersi per l'esame.

Prima di usufruire della prestazione al cliente viene richiesto di compilare e firmare il modulo cartaceo per il consenso al trattamento dei dati personali (privacy).

I prezzi delle singole prestazioni sono indicati nel listino prezzi consultabile presso ciascuna unità diagnostica del 3G.

Il pagamento della prestazione può essere effettuato tramite contanti, carte di credito/bancomat.

Ai fini del rimborso per "la trasmissione dati delle spese sanitarie al sistema tessera sanitaria", in base a quanto stabilito dalla vigente legislazione è obbligatorio un pagamento tracciabile. In caso di erogazione della prestazione in convenzione con

il SSN, è indispensabile che il paziente sia in possesso della necessaria prescrizione redatta dal Medico di base (MMG) o dal Medico specialista su ricettario regionale o su ricetta dematerializzata (DEMA).

Inoltre, è necessario presentarsi per l'accettazione munito di:

- **Tessera sanitaria e codice fiscale;**
- **Eventuale certificato di esenzione;**
- **Eventuale documentazione sanitaria precedente** (da fornire all'atto dell'esame).

Il pagamento del ticket, se dovuto, verrà effettuato prima dell'esame al momento dell'accettazione.

Per le prestazioni erogate nell'ambito di accordi convenzionali con Enti, Casse Mutue Professionali, compagnie assicurative, ecc.. le modalità di accesso e pagamento sono quelle contemplate dalle convenzioni stesse e verranno illustrate ai pazienti dal personale addetto all'accettazione.

Per le prestazioni private è preferibile (ma non necessaria) esibire la richiesta del Medico, che verrà riconsegnata al paziente, unitamente alla relativa fattura.

Per consentire liste di attesa più brevi, viene chiesto al paziente impossibilitato a presentarsi nel giorno concordato di avvertire tempestivamente la segreteria del Centro, concordando, eventualmente, un'altra data.

9. CONSEGNA REFERTI

I referti relativi alle prestazioni diagnostiche eseguite da 3G Centro Diagnostico S.r.l. vengono consegnati, unitamente alla documentazione iconografica, immediatamente e direttamente al paziente al termine dell'esame ecografico oppure, da un suo incaricato presentando apposito modulo di delega rilasciato su richiesta al momento dell'accettazione.

Il possesso di tale modulo attesta la legittimità della persona a ritirare i referti che, contenendo dati sensibili alla tutela della riservatezza (legge 196/2003), non possono essere diffusi senza la prescritta autorizzazione.

10. RISORSE TECNOLOGICHE

Le risorse tecnologiche sono quelle richieste per l'espletamento dei servizi offerti, nel rispetto delle attese del cliente, della sicurezza del personale interessato e delle norme cogenti applicabili. La struttura ha sviluppato ed adotta un adeguato programma di manutenzione per garantire sempre la totale efficienza delle apparecchiature nonché il loro sicuro utilizzo da parte degli operatori che, soprattutto in caso di nuove acquisizioni, vengono adeguatamente addestrati

11. SISTEMA GESLAB

Da anni il 3G Centro Diagnostico S.r.l. utilizza il sistema GesLab di gestione integrata di tutti i dati necessari all'accettazione, alla refertazione e alla fatturazione che consente di ottimizzare e razionalizzare l'archiviazione degli esami diagnostici.

12. TEMPI DI ACCESSO E LISTE DI ATTESA

Per prenotazioni di prestazioni in convenzione con il S.S.N. effettuate tramite sportello CUP il tempo medio varia in base alla disponibilità del budget ASL. Per prenotazioni esami ecografici regime privato, effettuate direttamente presso la struttura, il servizio può essere erogato entro la prima disponibilità oraria del medico di riferimento.

13. IL CLIENTE / PAZIENTE DIRITTI E DOVERI

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Diritto a misure preventive: Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

Diritto all'accesso: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

Diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni Adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità: Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

Diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento: Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Per questi motivi invitiamo gli utenti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

1. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
2. E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
3. Il cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
4. Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.

L'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) opera in sinergia con la Direzione Sanitaria e l'Ufficio Qualità per migliorare continuamente il rapporto medico-paziente e tutti i servizi e le prestazioni offerti dal 3G Centro Diagnostico.

Gli utenti che ritengono opportuno segnalare personalmente disfunzioni e disservizi, o manifestare encomi ed apprezzamenti, possono rivolgersi al personale dell'ufficio, che si farà carico della segnalazione compilando un apposito modulo che sarà oggetto di verifica con attivazione di specifica istruttoria. Le eventuali risposte sull'esito della pratica saranno fornite all'utente entro un massimo di 30 giorni.

L'ufficio, inoltre, attua azioni di monitoraggio di qualità percepita dagli utenti attraverso la distribuzione di questionari di soddisfazione. I questionari, anonimi, sono consegnati ad ogni paziente al momento dell'ingresso, per poter essere compilati e poi lasciati negli appositi contenitori al momento delle dimissioni. Sulla base dei questionari, analizzati e elaborati periodicamente, la Direzione del 3G Centro Diagnostico esamina le concrete esigenze dei pazienti e le eventuali criticità esistenti, per migliorare costantemente il servizio e la qualità delle prestazioni.

14. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FASI DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
Prenotazioni	Rispetto dei tempi di attesa previsti da normativa	Rispetto dei tempi di attesa delle prestazioni oggetto di monitoraggio mensile.
	Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotazione telefonica e online
Accettazione	Tempi di attesa allo sportello	Presenza di sistemi "eliminacode"
	Rispetto della privacy	Chiamata con numero
	Tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione	Assenza di segnalazione in merito al protrarsi de empo di attesa dell prestazione
Esecuzione della prestazione	Rispetto dei tempi di consegna del referto	Immediato
	Riconoscibilità del personale	Riconoscimento personale per presenza di cartellino di riconoscimento e differenziazione presenza di divise
	Somministrazione dei consensi informati per prestazioni sanitarie	Acquisizione del consenso informato laddove previsto per la totalità delle prestazioni erogate
	Puntuale gestione dei reclami/	Risposte a reclami/segnalazioni
Qualità	Segnalazioni	immediata o max entro 45 giorni
	Soddisfazione dell'utenza	Livello di percezione "molto soddisfatto" >=80%

15. VERIFICA E OBIETTIVI

Verifica per il rispetto degli standard di qualità

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- verifiche periodiche indipendenti;
- verifica sistematica da parte della Direzione della soluzione dei reclami ricevuti;
- pianificazione e registrazione degli interventi di manutenzione.

Obiettivi per il miglioramento della qualità

Con cadenza annuale, la Direzione, in sede di riesame del sistema qualità, definisce gli obiettivi di miglioramento per la qualità; il perseguimento degli stessi viene verificato secondo quanto stabilito nel rapporto di riesame.

16. SICUREZZA SUL LAVORO

Le disposizioni di cui al D.lgs. 81/08 (ex 626/94) hanno richiesto all'azienda un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, sicché un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.

18. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY)

Sono regolarmente attribuite le responsabilità come definito dal Regolamento UE 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati". Il documento programmatico sulla Sicurezza dei dati è distribuito a tutto il personale il quale è stato specificatamente addestrato al rispetto dei dettami di questa legge. Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel pieno rispetto della legge.

I referti sono consegnati in busta chiusa sigillata con apposita etichetta a garanzia e tutela della privacy del paziente. I dati relativi ai pazienti che usufruiscono del regime convenzionato sono archiviati su Sistema Informatico aziendale e trasmessi sul fascicolo sanitario.

Le informazioni cartacee sono conservate e archiviate in locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata per 10 anni, garantendo la riservatezza dei dati.



la tua salute ci sta a cuore

3G CENTRO DIAGNOSTICO S.R.L.

AZIENDA ACCREDITATA DALLA REGIONE LIGURIA CON DELIBERA N° 203 DEL 25/02/2011

 Tel. Unico: 353 42 33 501

Sede Legale e Diagnostica con Ultrasuoni

Campomorone - Via A. Gavino, 94 rosso - 16014 GE

Diagnostica con Ultrasuoni

Bolzaneto - Via G. B. Custo 16 R - 16162 GE

C.F. e P. IVA 0031760102 - C.C.I.A.A. GE N° 230918 Trib. Ge. Reg. Soc. N° 32865 fasc N° 50505