

CARTA DEI SERVIZI

La S.r.l. CURIE – Diagnostica per Immagini e Terapia, nel redigere la presente Carta dei Servizi, si richiama alle seguenti normative:

- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri (D.P.C.M.) 19/5/95, che prevede l’adozione della Carta dei Servizi agli erogatori di Servizi Sanitari;
- Delibera della Giunta Regionale (D.G.R.) Regione Lombardia – n. 6/38133 del 6/8/98 sull’Accreditamento delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private
- D.G.R. n. 6/41066 del 22/1/99 “Linee Guida per l’attuazione e l’aggiornamento della Carta dei Servizi Sanitari”

Il Direttore Sanitario
Dott. Gianfranco Bracchi
Medico Chirurgo
Specialista in Radiologia Medica e
Medicina Nucleare

INDICE

Sezione prima

1. Presentazione della Struttura “Curie” Srl e principi fondamentali	pag. 3
1.1 Presentazione della struttura	pag. 3
1.2 Fini istituzionali delle attività	pag. 4
1.3 Principi fondamentali	pag. 4

Sezione seconda

2. Informazioni sui servizi forniti	pag. 5
2.1 Diagnostica per Immagini – Ecografia	pag. 5
2.2 Diagnostica per Immagini – RMN – TAC – MOC – MAMMOGRAFIA ECOGRAFIA	pag. 5
2.3 Ambulatorio di Cardiologia	pag. 6
2.4 Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia	pag. 6
2.5 Ambulatorio di Otorinolaringoiatria	pag. 7
2.6 Ambulatorio di Urologia	pag. 7
2.7 Ambulatorio di Chirurgia Generale	pag. 7
2.8 Ambulatorio di Chirurgia Vascolare - Angiologia	pag. 7
2.9 Ambulatorio di Neurologia	pag. 8
2.10 Ambulatorio di Endocrinologia	pag. 8
2.11 Ambulatorio di Oculistica	pag. 8
2.12 Servizio di Medicina Fisica e Riabilitazione	pag. 9
2.13 Ambulatorio di Dermatologia	pag. 9
2.14 Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia	pag. 9
2.15 Ambulatorio di Medicina Estetica	pag. 9
2.16 Medici prescrittori	pag. 10
2.17 Modalità di prenotazione e di accesso alla specialistica ambulatoriale	pag. 10
2.18 Pagamento di prestazioni e servizi	pag. 11
2.19 Tempi di attesa	pag. 12

Sezione terza

3. Standard di qualità, impegni e programmi	pag. 13
3.1 Qualità della strumentazione di diagnostica e di terapia	pag. 13
3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione	pag. 13
3.3 Mantenimento degli standard di qualità della prestazione	pag. 13
3.4 Qualità dei servizi	pag. 13

Sezione quarta

4. Meccanismi di tutela e verifica	pag. 14
4.1 Reclami	pag. 14
4.2 Questionari di verifica	pag. 14

Allegati :

Elenco dei tempi di attesa massimi praticati dalla Struttura

Elenco delle prestazioni e relative tariffe -

Modulo per accesso informato alle prestazioni private

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

“CURIE S.R.L. ” – Diagnostica per Immagini e Terapia è una società che opera nell’ambito dei servizi sanitari, con sedi operative in Cologno Monzese:

- **Via Sormani Ang. Viale Marche (adiacenze Municipio)**
- **Via Liguria, 35-37**
- **Via Emilia Ang. Via Liguria**

La sede legale della società è in Cologno Monzese – Viale Emilia ang. Via Liguria, mentre la sede amministrativa è in Via Sormani ang. Viale Marche.

Direttore Sanitario di CURIE S.r.l. è il Dott. Gianfranco Bracchi, Specialista in Radiologia Medica e Medicina Nucleare.

L’attività è presente dal 1972 a Cologno Monzese

La Struttura è Privata ed opera per il Servizio Sanitario Nazionale in regime di Accredimento e con contratto ASL per tutte le attività, ad esclusione delle Specialità di Anestesia – Dermatologia – Ostetricia e Ginecologia che sono erogate in regime privato
E’ iscritta nel Registro Regionale delle Strutture Sanitarie Accreditate al n.729.

In data 11 Settembre 2007 la struttura ha sottoposto il proprio Sistema di Qualità a Certificazione secondo la norma ISO, ottenendone il Certificato per la prima volta. Il Certificato attualmente in corso, rilasciato dall’Ente CSQ secondo la norma ISO 9001 n. 9122.CUR1 di cui si allega copia.

I Servizi sono distribuiti nelle Sedi come segue:

- **in Via Sormani ang. Viale Marche - Cologno Monzese**

Servizio di Diagnostica per Immagini
Poliambulatorio con le specialità di Chirurgia Generale, Endocrinologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Urologia, Dermatologia, Ostetricia e Ginecologia.
di cui sono solo private: Dermatologia, Ostetricia e Ginecologia

- **in Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese**

Servizio di Diagnostica per Immagini
(RMN - T.A.C. - Radiologia - Ecografie)
e

Poliambulatorio con le Specialità di Cardiologia, Ortopedia e Traumatologia, Chirurgia Vascolare – Angiologia, Neurologia, Medicina Fisica e Riabilitazione.

- **in Via Emilia ang. Via Liguria – Cologno Monzese**

è presente ed attivo un Poliambulatorio che opera unicamente in regime privato, con una propria Carta dei Servizi.

L'Azienda Sanitaria Locale di riferimento è la ASL Milano – Corso Italia, 19 – 20122 Milano

1.2 FINI ISTITUZIONALI

I fini istituzionali di “Curie” S.r.l. – Diagnostica per Immagini e Terapia sono connessi all'attività specifica di ciascuna unità operativa e sono di tipo **Ambulatoriale**

- La **Diagnostica per Immagini**, prevede il servizio di Radiodiagnostica tradizionale, il servizio di Ecografia internistica polispecialistica ed endocavitaria, il servizio di Diagnostica a mezzo TAC (Tomografia Assiale Computerizzata), il servizio di RMN (Risonanza Magnetica Nucleare) il servizio di Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC).
Gli esami vengono effettuati sulla base della richiesta del Medico Curante, integrata dall'anamnesi del Paziente e dalla valutazione del Medico Specialista.

- Il **Poliambulatorio** si configura nell'insieme di interventi multidisciplinari, valutativi, diagnostici, terapeutici e preventivi finalizzati a consentire alla persona la migliore qualità di vita, con le seguenti Specialità:
 - ✓ ANESTESIA (privato)
 - ✓ CARDIOLOGIA
 - ✓ CHIRURGIA GENERALE
 - ✓ CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA
 - ✓ DERMATOLOGIA (privato)
 - ✓ ENDOCRINOLOGIA
 - ✓ MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
 - ✓ NEUROLOGIA
 - ✓ OCULISTICA
 - ✓ ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
 - ✓ OSTETRICIA E GINECOLOGIA (privato)
 - ✓ OTORINOLARINGOIATRIA
 - ✓ UROLOGIA
 - ✓ MEDICINA ESTETICA

1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

“Curie” S.r.l. Diagnostica per Immagini e Terapia, si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza dei Cittadini/Utenti, di rispetto della dignità del Paziente, assicurando imparzialità di trattamento e continuità temporale dei servizi.

Non pone alcun vincolo limitativo ai diritti personali di scelta.

2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

I servizi forniti da “Curie” S.r.l. – Diagnostica per Immagini e Terapia sono:

2.1 SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - ECOGRAFIA **Sede: Via Sormani ang. Viale Marche - Cologno Monzese**

Medici ecografisti e specializzazioni:

Dott. Bracchi Gianfranco	Specialista in Radiologia Medica e Medicina Nucleare
Dott. Agosti Edoardo	Specialista in Radiologia
Dott.ssa Brambilla Eugenia	Specialista in Chirurgia d’Urgenza e Pronto Soccorso
Dott.ssa Brioschi Michela	Specialista in Radiodiagnostica e Medicina Nucleare
Dott.ssa Capozza Loredana	Ecografista - Specialista in Malattie del Fegato e del Ricambio e Nefrologia
Dott.ssa Casiraghi Chiara	Medico Chirurgo
Dott. Curadi Cristiano	Specialista in Radiodiagnostica
Dott. Fiori Andrea	Specialista in Radiodiagnostica e Radioterapia
Dott.ssa Marinoni Anna	Specialista in Diagnostica Radiologica
Dott.ssa Rossi Monica	Specialista in Ginecologia ed Ostetricia
Dott.ssa Saeid Pour Masouleh Fatemeh	Specialista in Radiodiagnostica
Dott. Scaglione Pietro	Specialista in Radiologia ed Oncologia

Le indagini diagnostiche che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.2 SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI – RMN – TAC – MOC – MAMMOGRAFIA - ECOGRAFIE **Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese**

per le attività di RMN (con senza e con contrasto) - TAC (con e senza contrasto) - RADIOLOGIA TRADIZIONALE (con e senza contrasto) - MOC – MAMMOGRAFIA - ECOGRAFIE

Medici e specializzazioni

Dott.ssa Anzalone Nicoletta	Specialista in Radiodiagnostica
Dott. Morandi Giovanni	Specialista in Radiologia
Dott.ssa Brioschi Michela	Specialista in Radiodiagnostica e Medicina Nucleare
Dott. Esposito Antonio	Specialista in Radiodiagnostica
Prof. Falini Andrea	Specialista in Radiodiagnostica
Dott.ssa Giovannardi Giulia	Specialista in Radiodiagnostica
Dott. Grimaldi Marco	Specialista in Radiodiagnostica Radioterapia e Neurologia
Dott.ssa Marinoni Anna	Specialista in Radiologia
Dott.ssa Marinoni Guia	Specialista in Radiologia
Dott. Massari Carlo	Specialista in Radiologia
Dott.ssa Pellegrini M. Serena	Specialista in Anestesia e Rianimazione
Dott. Petrillo Mario	Specialista in Radiodiagnostica

Le indagini diagnostiche che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.3 AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Braschi Gian Luca	Specialista in Cardiologia
Dott.ssa Ballarotto Carlo	Specialista in Cardiologia
Dott. Binda Angelo Silvio	Specialista in Cardiologia
Dott.ssa Brambilla Gabriella	Specialista in Cardiologia
Dott. Fiorista Francesco	Specialista in Cardiologia
Dott. Gulletta Simone	Specialista in Cardiologia
Dott.ssa Li Volsi Laura	Specialista in Cardiologia
Dott. Vergara Pasquale	Specialista in Cardiologia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate, sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.4 AMBULATORIO DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Astore Franco	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dott. Laviano Paolo Angelo	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dott. Perego Giovanni Ettore	Specialista in Ortopedia e Traumatologia
Dott. Rambaldi Renato	Specialista in Ortopedia e Traumatologia e Fisio- Chinesiterapia
Dott. Solomon Victor	Specialista in Ortopedia
Dott.ssa Todisco Francesca	Specialista in Ortopedia – Traumatologia - Terapia Fisica e Riabilitazione

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.5 AMBULATORIO DI OTORINOLARINGOIATRIA

Sede: Via Sormani ang. V.le Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Berardi Carlo	Specialista in Otorinolaringoiatria e Patologia Cervico Facciale
Dott.ssa Castellani Carla	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dott.ssa Del Moro Lilia	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dott.ssa Laguardia Margherita	Specialista in Otorinolaringoiatria
Dott. Minnella Enzo	Specialista in Otorinolaringoiatria

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.6 AMBULATORIO DI UROLOGIA

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Inneo Vincenzo	Specialista in Urologia
Dott. Vercesi Augusto	Specialista in Urologia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.7 AMBULATORIO DI CHIRURGIA GENERALE

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Turatti Gianantonio	Specialista in Chirurgia Generale
---------------------------	-----------------------------------

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.8 AMBULATORIO DI CHIRURGIA VASCOLARE – ANGIOLOGIA

Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Prof.Dott. Astore Domenico	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott. Baccellieri Domenico	Specialista in Chirurgia Vascolare
Prof. Farina Massimiliano	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott.ssa Dordoni Laura	Specialista in Chirurgia Vascolare

Dott. Kahlberg Andrea	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott. Keller Carlo	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott. Logaldo Davide	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott. Marrocco Massimiliano	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott.ssa Spelta Sara	Specialista in Chirurgia Vascolare
Dott. Vercelli Andrea	Specialista in Chirurgia Vascolare

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.9 AMBULATORIO DI NEUROLOGIA

Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott.ssa Cardin Veronica	Specialista in Neurologia
Dott. Perretti Alessio	Specialista in Neurologia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.10 AMBULATORIO DI ENDOCRINOLOGIA

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott.ssa Capitelli Elena	Specialista in Endocrinologia e Malattie del Ricambio
Dott.ssa Cappelletti Chiara	Specialista in Endocrinologia e Malattie del Ricambio
Dott.ssa Perticone Francesca	Specialista in Endocrinologia e Malattie del Metabolismo
Dott.ssa Piani Cecilia	Specialista in Endocrinologia e Malattie del Metabolismo

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.11 AMBULATORIO DI OCULISTICA

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott. Campanella Stefano	Specialista in Oftalmologia
Dott. Ratti Cristiano Emilio	Specialista in Oftalmologia
Dott. Vitali Daniele Paolo	Specialista in Oftalmologia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.12 SERVIZIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Sede: Via Liguria, 35-37 – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott.ssa Todisco Francesca Specialista in Ortopedia – Traumatologia - Terapia
Fisica e Riabilitazione

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.13 AMBULATORIO DI DERMATOLOGIA (solo in regime privato)

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott.ssa Colombo Emanuela Specialista in Dermatologia e Venerologia
Dott.ssa Marca Silvia Specialista in Dermatologia e Venerologia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.14 AMBULATORIO DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA (solo in regime privato)

Sede: Via Sormani ang. Viale Marche – Cologno Monzese

Medici Specialisti

Dott.ssa Favia Rossana Specialista in Ginecologia e Ostetricia
Dott.ssa Rossi Monica Specialista in Ginecologia e Ostetricia

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.15 AMBULATORIO DI MEDICINA ESTETICA (solo in regime privato)

Medici

Dott. Poli Luca Medico Chirurgo

L'elenco completo delle prestazioni che vengono effettuate sono specificate dettagliatamente nell'allegato, con le relative tariffe.

2.16 MEDICI PRESCRITTORI

Su richiesta della ASL / Regione Lombardia i Medici Specialisti riconosciuti da ASL, sono in possesso di ricettario Regionale per effettuare prescrizioni di esami ambulatoriali di approfondimento.

2.17 MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

2.17.1 Orari di apertura al pubblico

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI e POLIAMBULATORIO

Via Sormani ang. Viale Marche tel. 02-27.32.19.01 – 02-25.36.152 - 02-25.45.150

Aperto al pubblico nei giorni feriali con i seguenti orari:

lunedì mercoledì e giovedì: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 - dalle ore 13.30 alle ore 19.30
(prenotazioni telefoniche e di persona orario continuato)

secondo progetto abbattimento tempi d’attesa DGR 2313 del 01.08.2014

martedì e venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 12.30 - dalle ore 13.30 alle ore 18.30
(prenotazioni telefoniche e di persona orario continuato)

sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

secondo progetto abbattimento tempi d’attesa DGR 2313 del 01.08.2014

E’ possibile visitare il sito Internet collegandosi a www.curie.it

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - POLIAMBULATORIO

Via Liguria, 35-37 - tel. 02-27.32.19.01

Aperto al pubblico nei giorni feriali con i seguenti orari:

dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 12.30
dalle ore 14.00 alle ore 18.30
(prenotazioni telefoniche orario continuato)

sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00

secondo progetto abbattimento tempi d’attesa DGR 2313 del 01.08.2014

Per le prenotazioni, vedi punto successivo.

2.17.2 Prenotazioni.

➤ Tutte le prenotazioni, che possono essere effettuate telefonicamente, sono subordinate alla corretta lettura della prescrizione medica.

- **Le prenotazioni per indagini particolari** (ecografia transrettale), per indagini radiologiche con mezzo di contrasto (RX addome, clisma opaco), per le TAC con mezzo di contrasto, per tutte le R.M.N. senza e con mezzo di contrasto, **debbono essere effettuate presso la sede di erogazione. Attraverso il sito internet www.curie.it possono essere effettuate le prenotazioni anche di queste prestazioni.**
- Tutte le prenotazioni per Ossigeno-Ozonoterapia ed Onde d'urto, debbono essere effettuate in sede, presentandosi con la richiesta del Medico di Base o dello Specialista su apposito formulario.

Salvo le eccezioni sopra citate, le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente, chiamando il numero: 02/27.32.19.01

2.17.3 Accesso alle strutture ambulatoriali

L'accesso alle strutture è assicurato a tutti i Cittadini/Utenti, da una segnaletica adeguata posta sia all'interno che all'esterno delle strutture e dall'eliminazione delle barriere architettoniche.

I parcheggi adiacenti alle strutture prevedono la sosta per disabili.

L'Amministrazione Comunale ha provveduto, su nostra richiesta, ad ampliare le possibilità di parcheggio per entrambe le sedi.

Le sedi sono servite da mezzi pubblici

- AUTOBUS 709 – 702 – 701 rispettivamente da San Maurizio, Sesto Rondò, Cinisello, Bresso
- METROPOLITANA Linea 2 COLOGNO SUD per la Sede di Via Liguria e COLOGNO CENTRO per la Sede di Via Sormani

2.18 PAGAMENTO DI PRESTAZIONI E SERVIZI

2.18.1 Pagamento delle quote individuali di partecipazione alla spesa

Le quote che, in base alle norme in vigore, sono a carico del Cittadino-Utente, sono rimosse, contro rilascio di idonea documentazione, normalmente all'atto dell'esecuzione dell'indagine o della prima seduta del ciclo di terapia.

I costi delle prestazioni sono consultabili nell'allegato, in cui sono evidenziate le tariffe del Nomenclatore Tariffario Regionale in vigore.

2.18.2 Prestazioni in regime di convenzione

“Curie” s.r.l. ha in essere le seguenti convenzioni dirette e indirette:

- AZIENDA AMICA
- BLUE ASSISTANCE
- ENTE MUTUO COMMERCianti
- EUROP ASSISTANCE
- FASCHIM
- FASDAC
- FA.SI.
- FONDIARIA SAI – SISTEMI SANITARI GENERALI (Generali, Inassitalia, Toro Assicurazioni, Lloyd Italo e Fata)

- HELP CARD
- MAPFRE WARRANTY SpA
- PREVIMEDICAL
- S N A L S
- UNISALUTE

2.18.3 Prestazioni in regime privato

Sono erogabili solo in regime privato le prestazioni di

- ✓ Anestesia
- ✓ Dermatologia
- ✓ Ostetricia e Ginecologia

Inoltre, è possibile usufruire di tutte le prestazioni per cui è stipulato contratto con la ASL, anche in regime “privatistico”:

- Per le attività di Ecografia, sono dedicate n. 2 mezze giornate a settimana: gli esami in solvenza sono eseguiti in un solo ambulatorio ecografico e da un solo Medico Specialista. **Le prestazioni sono erogate tutti i martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17 dal Dott. Giovanni Morandi, su richiesta e previo appuntamento.**
- Per le RMN, qualora venissero espressamente richieste in regime privato è istituita organizzazione specifica che prevede l'esecuzione nel più breve tempo possibile, **fuori dal normale orario di lavoro, previo appuntamento.** Tali esecuzioni possono avvenire nell'intervallo di pranzo di ogni giornata lavorativa, come ultima prestazione del mattino o come prima del pomeriggio.
- Per qualche attività in solvenza di RX, in particolare OPT, essendo rare le richieste, non è stata istituita corsia organizzativa apposita.

I costi delle prestazioni sono consultabili nell'allegato, in cui sono evidenziate le tariffe private in vigore.

2.19 TEMPI DI ATTESA

2.19.1 Tempi di attesa per le prestazioni ordinarie: fra la richiesta della prestazione e l'erogazione della prestazione.

“Curie” s.r.l. Diagnostica per Immagini e Terapia, aderisce al programma della Regione Lombardia volto alla riduzione dei tempi di attesa per le prestazioni ordinarie (non rientrano nelle prestazioni ordinarie le urgenze, le urgenze differibili, i controlli programmati e le prenotazioni concordate). Per prenotazioni concordate si intendono le richieste dei Pazienti per giorni specifici e/o i raggruppamenti di prestazioni.

Le urgenze sono trattate secondo le indicazioni Regionali in vigore

In allegato 3 vi è l'elenco dei tempi massimi per l'anno 2014, espressi in giorni lavorativi ed esposti nelle Strutture Ambulatoriali.

2.19.2 Tempi di attesa per la consegna dei referti

I referti sono disponibili per la consegna entro il terzo giorno lavorativo dalla data di esecuzione dell'indagine.

3. STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Qualità della strumentazione di diagnostica e di terapia.

L'uso di apparecchiature tecnologicamente all'avanguardia permettono di eseguire al miglior livello qualitativo ogni indagine, in particolare le apparecchiature delle diagnostiche di radiologia sono accessibili anche per anziani e disabili.

L'apparecchiatura per le indagini RMN è di tipo “aperto”, per evitare sensazioni claustrofobiche.

3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito da un continuo aggiornamento della stessa e dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica.

Sono costantemente in atto i controlli di qualità delle apparecchiature diagnostiche più sofisticate.

3.3 Mantenimento degli standard di qualità della prestazione

Un costante aggiornamento professionale del personale specialistico (operatori Medici e Tecnici) è la garanzia per il mantenimento degli standard di qualità in termini di prestazioni e servizi erogati.

3.4 Qualità dei servizi

E' monitorata attraverso l'analisi dei questionari sulla soddisfazione del Paziente (qualità percepita) e sul contenimento dei tempi di attesa.

Il mantenimento della Certificazione secondo la norma ISO 9001 per le sedi della struttura è una garanzia di massima attenzione alla qualità aziendale nel suo complesso.

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 Reclami

La S.r.l. “Curie” Diagnostica per Immagini e Terapia, favorisce la tutela dei diritti degli Utenti anche attraverso la verifica degli atti e dei comportamenti all’interno delle proprie strutture, assicurando la possibilità al Cittadino-Utente di avanzare reclamo presso la Direzione.

Il reclamo può essere fatto in forma verbale, o può essere inoltrato in forma scritta, non anonima, consegnandolo in busta chiusa all’accettazione o attraverso il sito internet www.curie.it

Il Responsabile provvederà a fornire all’Utente tutte le spiegazioni necessarie e le indicazioni circa gli eventuali provvedimenti.

4.2 Questionari di verifica

E’ istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del Cittadino-Utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica.

Attualmente l’indagine in atto è quella promossa dalla Regione Lombardia.