

CARTA DEI SERVIZI

FONTI NORMATIVE

Come segnalato nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", il cittadino ha diritto di scegliere tra le eventuali diverse strutture che forniscono uno stesso servizio.

Lo Studio Medico Canavesano ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione affinché essa diventi, per i propri utenti, un reale strumento partecipativo.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo Studio Medico Canavesano garantisce agli utenti l'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e Studio Medico Canavesano sas di Giorgio Scarampi garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari. Le fasce di cittadini "più deboli" che necessitano di una specifica tutela sociale, sono assicurate dall'osservanza del principio di uguaglianza anche sotto il profilo sostanziale.
- **IMPARZIALITA':** Lo Studio Medico Canavesano si impegna ad uniformare il Proprio comportamento ai principi di equità e giustizia e, pertanto, gli erogatori (medici, operatori, personale amministrativo ecc.) eviteranno atteggiamenti di parzialità e ingiustizia ovvero discriminazioni sociali, razziali, politiche e religiose.
- **CONTINUITA':** La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- **DIRITTO DI SCELTA:** Il Poliambulatorio garantisce all'utente il diritto, secondo le normative vigenti, il diritto di scelta tra i vari soggetti che erogano i servizi.
- **PARTECIPAZIONE:** I clienti e le organizzazioni dei cittadini devono potere verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:
 - È garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti stabiliti dalle leggi e dalle norme sulla sicurezza individuale e collettiva
 - È garantita la risposta tempestiva e pertinente ai reclami alle segnalazioni e alle osservazioni dei clienti.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo.
- **RISPETTO:** Ogni utente è trattato con rispetto, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso le proprie sedi e sul sito internet www.smcmedicina.it

DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

Lo Studio Medico Canavesano è una struttura poliambulatoriale che offre prestazioni con particolare indirizzo verso gli accertamenti diagnostici strumentali e specialistici, radiologici e ultrasonici in diretto contatto con i cittadini in regime privato.

In particolare mette a disposizione macchinari all'avanguardia e moderne tecnologie, il tutto supportato da personale altamente qualificato per poter offrire un'assistenza sanitaria di qualità in grado di soddisfare pienamente le esigenze dei propri clienti, creando con lo stesso un rapporto di fiducia e collaborazione nel tempo.

Lo Studio Medico Canavesano si impegna inoltre a garantire ai cittadini i seguenti diritti:

- a. Diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.
- b. Diritto alla libertà di scelta.
- c. Diritto alla qualità delle prestazioni.
- d. Diritto all'informazione.
- e. Diritto al reclamo.

VISIONE

Lo Studio Medico Canavesano sas di Giorgio Scarnpi si impegna attraverso la regolare valutazione dei propri servizi, a fornire servizi efficienti ed efficaci

L'Amministrazione dello Studio Medico Canavesano sas si impegna, infatti, a definire, attuare e garantire strategie di miglioramento continuo che consentano all'azienda di raggiungere i massimi livelli di competitività e di flessibilità operativa.

In particolare, l'impegno dello Studio Medico Canavesano è quello di:

- ottenere la massima soddisfazione dei propri clienti/utenti e clienti/committenti,
- ottimizzare il proprio processo di erogazione dei servizi,
- garantire la qualità del servizio erogato,
- responsabilizzare, motivare e qualificare professionalmente il proprio personale.

PRINCIPI GENERALI DELLO STUDIO MEDICO PRIVATO

1. Lo studio medico privato svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilito dalla legge.
2. Lo studio medico privato deve poter essere liberamente scelto dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale.
3. Lo studio medico privato si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti.
4. Lo studio medico privato svolge un ruolo moderatore rispetto alla spesa sanitaria e costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso delle prestazioni.
5. L'utilizzazione ottimale dei servizi offerti dallo studio medico privato è interesse della collettività.
6. L'emulazione tra le istituzioni in un sistema di leale competitività è a garanzia di qualità delle prestazioni a un costo determinato.

7. Lo studio medico privato si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato.

COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

UBICAZIONE E ACCESSI

Le sedi dello Studio Medico Canavesano sas di Giorgio Scarampi si trovano:

- Rivarolo Canavese (TO) C.so Italia 41 10086
- Ivrea (TO) Via Cesare Pavese, 6/c 10015

ORARI DI APERTURA

Per la sede di Rivarolo

Lunedì 08:30 – 19:00
Martedì 08:00 – 19:00
Mercoledì 08:30 – 19:00
Giovedì 08:00 – 19:00
Venerdì 08:30 – 19:00
Sabato 08:00 – 13:00

Per la sede di Ivrea

Lunedì 14:00 – 18:00
Martedì 14:00 - 19:00
Mercoledì 09:00 – 13:00 14:00 – 17:00
Giovedì 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00
Venerdì 09:00 – 13:00 14:00 – 19:00

Numeri telefonici utili:

Per la sede di Rivarolo

Centralino: 0124 28126 / 0124 26266

Fax: 0124 420175

Per la sede di Ivrea

Centralino: 0125 48201 / 0125 641829

Fax: 0125 1961181

E-mail: info@smcmedicina.it

Sito: www.smcmedicina.it

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Rappresentanti Legali: Scarampi Giorgio

Direttore Sanitario: Dott. Gillio Silvio – Specialista in Neurologia

Direttore Tecnico Radiologia: Dott. Allasia Marco – Specialista in Radiologia

- Autorizzazioni varie:
 - autorizzazione comunale di Rivarolo c.se n° 03/02 del 15/01/2002
 - autorizzazione medicina dello sport Regione Piemonte n. 301 del 15/06/2009
 - autorizzazione comunale di Ivrea n. 1/2013 del 29/01/2013

COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

Per la sede di Rivarolo c.se:

- N° 2 Reception
- N° 3 Sale d'attesa
- N° 4 Studi medici polispecialistici
- N° 1 Studio oculistico
- N° 1 Studio cardiologico / ecocolordoppler
- N° 1 Studio ginecologico
- N° 1 Studio audiometrico
- N° 1 Sala ecografie
- N° 1 Sala di radiologia

Per la sede di Ivrea:

- N° 1 Reception
- N° 1 Sala d'attesa
- N° 1 Studio cardiologico / ecocolordoppler
- N° 1 Studio ginecologico
- N° 1 Studio oculistico
- N° 2 Studi medici polispecialistici

- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Servizi segnalati e facilmente accessibili.
- Sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Servizi igienici disposti su ogni piano, distinti a quelli riservati al personale. A tutti i piani è presente un servizio igienico per disabili.

PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Regolamento UE n.2016/679. Qualsiasi documentazione medica è gestita unicamente dal medico, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma di uno dei genitori/tutore.

SICUREZZA

- Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs.81/08 e s.m.i.
- Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelli segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona presso le sedi, telefonicamente e/o via email.

All'atto della prenotazione, sono comunicate al paziente, tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico esecutore e, se necessario, le istruzioni per la preparazione degli accertamenti ecografici.

Per gli utenti che effettuano la prenotazione telefonica, viene data la possibilità di fornire le istruzioni, per gli esami che richiedono una preparazione sono trasmesse, per e-mail.

Per gli utenti che effettuano la prenotazione in sede viene consegnato un promemoria contenente l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno, l'ora dell'appuntamento.

Al momento della prenotazione vengono richiesti:

- Dati anagrafici
- Recapito telefonico per eventuali comunicazioni

Vengono inviati SMS di promemoria agli utenti 24 ore prima della prestazione specialistica da effettuare.

Le informazioni e le prenotazioni eseguite presso ognuna delle sedi vengono condivise tramite una rete interna informatizzata. Questo garantisce una comunicazione efficace e immediata tra le varie accettazioni, e il rispetto delle norme di riservatezza dei dati acquisiti.

SERVIZIO DI ACCETTAZIONE

Il personale addetto all'accettazione è incaricato all'accoglienza ed è a disposizione degli utenti durante l'orario di servizio

Il personale di accettazione:

- Consegna l'informativa sul trattamento dei dati personali (ai sensi del Regolamento UE n.2016/679)
- Richiede la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali

Inoltre vengono richiesti:

- dati anagrafici
- tipo di esame da eseguire
- tessera sanitaria o codice fiscale

Viene indicato il piano e la sala ove avverrà la prestazione

ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni ambulatoriali sono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche.

Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.

L'organizzazione degli orari e delle prestazioni evita inutili sprechi di tempo

Gli studi medici e la sala di radiodiagnostica nei quali il paziente deve spogliarsi per la visita o l'esame sono dotati di spogliatoi o di paravento.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

- Le prestazioni vengono pagate a seguito della prestazione effettuata.
- Presso la reception viene anche effettuato servizio di contabilità e i pazienti hanno la possibilità di pagare con Bancomat, Carta di Credito, Contanti e/o Assegni.

TEMPI DI ATTESA

- Tempo di attesa per prenotazioni: circa 5 minuti
- Tempo di attesa in accettazione: circa 5 minuti
- Tempo di attesa per visite specialistiche / diagnostica: max 15 giorni

SERVIZI SPECIALISTICI AMBULATORIALI

Attualmente lo Studio Medico Canavesano fornisce i seguenti servizi:

MEDICINA SPECIALISTICA

Sono presenti una vasta gamma di branche specialistiche:

Allergologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Dermatologia, Diabetologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Medicina del Lavoro, Medicina dello Sport, Neurologia, Oculistica, Ortopedia, Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Urologia, Terapia Agopuntura

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il servizio comprende:

Radiologia Tradizionale e Mammografia: radiografia dell'apparato scheletrico, respiratorio, cardiaco, reno- vescicale, digerente, densitometria ossea, orto-pantomografia, mammografia

Risonanza Magnetica Articolare

- Per l'esecuzione di esami radiologici è sempre necessaria una prescrizione medica (art. 111 Legge nr 230 del 31/01/1995);
- Che lo stato di gravidanza certo o presunto contrindica in maniera assoluta l'esecuzione degli esami radiografici;

Diagnostica Ultrasonica: ecografia internistica, muscolo-tendinea, trans-rettale e eco cardio-doppler

- Lo Studio Medico Canavesano offre alla sua equipe medica apparecchiature di ultima generazione ad alto livello tecnologico.

RITIRO REFERTI

I tempi di consegna dei referti variano a seconda del tipo di prestazione:

- Visite specialistiche: consegna immediata
- Esami ecografici e Mammografie: consegna immediata
- Esami radiologici e della risonanza magnetica: consegna nel minor tempo possibile, il tempo massimo di consegna del referto dall'esecuzione della prestazione è di tre giorni
- Esami strumentali: consegna immediata

I referti vengono sempre consegnati in busta chiusa, e possono essere ritirati dal diretto interessato o dalla persona munita di delega scritta. In assenza di tali condizioni, il Personale di Accettazione non è autorizzato a consegnare i referti.

I referti (siglati ai sensi del D.Lgs. 196/03), possono essere ritirati durante tutto l'orario di apertura del centro.

CONTROLLO DI QUALITA'

I clienti, su richiesta, hanno l'opportunità di accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la corretta manutenzione delle attrezzature impiegate.

Per quanto riguarda la manutenzione delle macchine, le schede di manutenzione e di verifiche periodiche sono archiviate adeguatamente ed efficacemente.

Lo Studio Medico Canavesano si impegna a seguire scrupolosamente gli standard di qualità tecnica.

SEGNALAZIONI DEI PAZIENTI

Il personale dell'accettazione è a disposizione per raccogliere qualsiasi segnalazione o suggerimento da parte del Paziente, abilitato a recepire eventuali reclami ed a fornire le informazioni necessarie per una corretta conduzione degli stessi.

FUMO

Nel centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 – co.20- della Legge n.448/2001.

PULIZIA

Lo Studio Medico Canavesano poliambulatorio specialistico garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma. Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.