STUDIO SAN GIACOMO

Carta dei Servizi

CARTA DEI SERVIZI Edizione 2 rev.3 del 03/11/2021

STUDIO
SAN GIACOMO

Carta dei Servizi

STUDIO SAN GIACOMO
Diagnostica per immagini

Radiologia digitale
Risonanza nucleare magnetica
T.A.C. spirale total body
Ecografia
Densitometria ossea
Mammografia 3D
Ecografia automatica 3D (ABVS)

AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001
PER LE PRESTAZIONI DI RADIOLOGIA

STUDIO
SAN GIACOMO

30015 CHIOGGIA – Via Saloni, 102
Telefono 041.400006
Fax 041.5507617
info@studiosangiacomo.com
www.studiosangiacomo.com

Indice

Presentazione pag.7
La carta dei servizi pag.8
Principi fondamentali pag.9
Missione pag.9
La politica dello Studio San Giacomo s.a.s. pag.10
Operatori di riferimento pag.11
Servizi pag.12
Esami strumentali pag.14
Visite specialistiche pag.15

Informazioni sui servizi erogati pag.16
Progetti pag.20
Ubicazione pag.23

Presentazione

Lo Studio San Giacomo è un centro privato di radiologia autorizzato dal Comune di Chioggia (VE) accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni di diagnostica per immagini.

Il centro che oggi dispone di una superficie lavorativa di circa 400 metri quadrati, nasce nel 1981 in Calle San Giacomo e nel corso degli anni si è costantemente innovato strutturalmente, tecnologicamente e anche nell'ambito organizzativo/gestionale.

Nel settembre del 2014 Studio San Giacomo S.A.S si trasferisce in una nuova sede per poter garantire sempre maggior comfort all'utenza, offrendo locali accoglienti e completamente climatizzati, garantendo ottimali condizioni di temperatura ed umidità in qualsiasi periodo dell'anno.
La struttura che dispone di un ampio parcheggio riservato ai pazienti è accessibile anche ai disabili.

Le moderne apparecchiature sono in grado di assicurare l'esecuzione degli esami in tempi rapidi con ottima precisione e accuratezza grazie all'applicazione di metodologie strumentali e informatiche di ultima generazione.

Nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, Studio San Giacomo ha implementato un Sistema di Gestione Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 che è stato certificato dalla Società IMQ, società di Servizi di Certificazione Internazionale, accreditata da ACCREDIA.

La carta dei servizi

La presente carta dei servizi, la cui predisposizione è richiesta dalla legge 22/2002, viene rinnovata annualmente ed ogni qualvolta vi siano significative variazioni all'offerta di servizi. Essa si configura come uno strumento di comunicazione fra la struttura sanitaria ed il cittadino: rappresenta infatti un obbligo di onestà nei confronti degli utenti ed una garanzia di chiarezza sui servizi sanitari offerti.
La Carta dei Servizi indica inoltre le modalità attraverso le quali segnalare disservizi e anche formulare suggerimenti. Questi ultimi vengono valutati per un miglior funzionamento della struttura sanitaria e conseguentemente apportando un miglior soddisfacimento dei bisogni dei cittadini in termini di salute.
Ulteriore scopo del presente documento è anche quello di tutelare i diritti degli Utenti, attraverso l'individuazione di strumenti e programmi che siano volti a garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

• Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti a tutti i cittadini, senza discriminazione di eta', sesso, razza, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

• Rispetto – Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

• Diritto di Scelta – Ogni cittadino ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.

• Partecipazione – L'Utente a il diritto di proporre suggerimenti ed osservazioni e di presentare reclami al fine di migliorare il servizio.

• Efficienza e Efficacia – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino.

• Continuità – Le prestazioni sono erogate garantendo la continuità quantitativa e la regolarità dei servizi.

Missione

La qualità del prodotto erogato e l'attenzione ai bisogni del paziente/utente sono gli obiettivi prioritari dello Studio San Giacomo.

La "mission" dello Studio San Giacomo è rispondere a tutte le esigenze di diagnostica strumentale di propria pertinenza, garantendo prestazioni di qualità in continuo e dinamico miglioramento.

La politica dello Studio San Giacomo s.a.s.

• Aggiornamento della Certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001
• Mantenimento e miglioramento della soddisfazione del cliente
• Prevenire il verificarsi di non conformità durante l'erogazione dei servizi
• Favorire il miglioramento continuo della qualità stimolando la comunicazione, monitorando le attività che incidono sulla qualità (es: non conformità del prodotto/ processo e servizio/ reclami dei pazienti ecc.) ed attivando adeguate azioni correttive e preventive
• Promuovere la costante crescita della professionalità e delle competenze del personale interno, attraverso la continua formazione ed aggiornamento dello stesso, con particolare attenzione alle tematiche del rischio clinico
• Adeguare la propria struttura e le attrezzature alle norme riguardanti la sicurezza e l'ambiente, trattando ogni dato personale in possesso secondo le leggi sulla privacy (Regolamento UE 679/16)
• Collaborazione diretta e coinvolgimento permanente da parte del personale a tutti i livelli per il conseguimento degli obiettivi sopra citati.

Tali obiettivi saranno perseguiti nel tempo, attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa, adottando soluzioni indirizzate ad un costante miglioramento del servizio fornito, nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità, nonché delle normative vigenti e delle esigenze della continuità assistenziale.

OPERATORI DI RIFERIMENTO

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Roberto Locatelli
Specialista in Radiologia Diagnostica

PERSONALE AMMINISTRATIVO

Dr.ssa Gigliola Baraldo
Direttore e Responsabile Amministrativo

PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE

Simonetta Boscolo
Tiziana Malusa
Ombretta Penzo
Cristina Naccari

PERSONALE PARAMEDICO

Tecnici di Radiologia:
TSRM dott. Marco Varagnolo
TSRM dott. Silvia Veronese
TSRM dott. Daniel Lombardo

Servizi

Indagini diagnostiche e cure

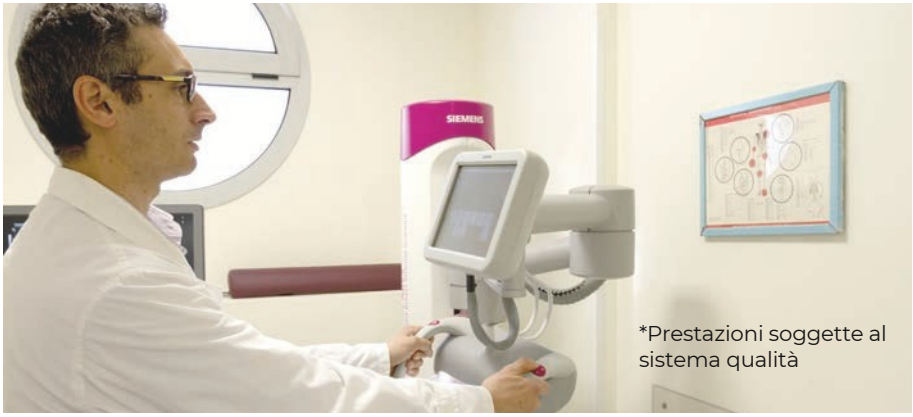
Esami eseguibili in convenzione con il S.S.N. e a pagamento

1. Esami strumentali
2. Visite specialistiche

1. Esami Strumentali

*- Densitometria ossea rachide lombare
*- Densitometria ossea delle anche
*- Risonanza nucleare magnetica total body
*- T.A.C. spirale multistrato con mezzo di contrasto
- ANGIO TAC con MDC
- COLON TAC virtuale
*- Ecografie addominali
*- Ecografie muscolo-tendinee
*- Ecografie tessuti molli
*- Ecografie ghiandolari
*- Ecografie mammarie
*- Ecografie pelviche
*- Ecografie transvaginali
*- Ecografie transrettali
*- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici a riposo

*- Ecocolordoppler venosi-arteriosi degli arti superiori o inferiori
*- Ecocolordoppler grossi vasi addominali
*- Radiologia digitale
*- Radiologia dentaria
*- Tac CONE-BEAM
*- Teleradiografia del cranio
*- Esami contrastografici del tubo digerente
- Bilancio Senologico (mammografia 3D + ecografia abvs in 3D)
-Check-up ecografico
- Elastosonografia epatica
- Ecografia con sonda dedicata ai pazienti obesi



*Prestazioni soggette al sistema qualità

2. Visite Specialistiche

-Visite angiologiche
-Terapia sclerosante delle varici
-Visite dermatologiche
-Controllo nei
-Crioterapia
(per verruche, molluschi contagiosi,etc.)
-Visite gastroenterologiche
-Visite ortopediche
-Visite di chirurgia plastica
-Laser-terapia
-Visite urologiche
-Uroflussometria
-Visite cardiologiche
-Elettrocardiogrammi
-Ecocardiodopplergrafia
-Consulenze dietetiche
-Consulenze psicologiche
-Piccola chirurgia ambulatoriale

INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI

Orari di apertura

Orario continuato da Lunedì a Venerdì:

8.00 - 18.00

Sabato e Domenica: chiuso

Prenotazioni

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o telefonicamente durante gli orari di apertura.
La prenotazione in convenzione viene eseguita solo se in possesso dell'impegnativa del Servizio Sanitario Nazionale e della tessera sanitaria dell'assistito.
La legge Regionale 30 del 30/12/2016, prevede che il Medico Curante indichi sulla ricetta una tra le classi di priorità della prestazione, qui di seguito elencate:

U
Urgente: eseguibile solo al pronto soccorso

B
Breve: da eseguire entro 10gg (+max 10gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

D
Differita: da eseguire entro 60gg (+max 30gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

P
Programmata: da eseguire entro 90gg (+max 30gg in caso di eventuale rinuncia alla 1° data disponibile)

Accettazione

Nel giorno concordato l'Utente si deve presentare in segreteria per il compimento delle operazioni di accettazione.

Per essere sottoposto all'esame il paziente dovrà portare con sé tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.
- Tessera sanitaria e documento d'identità valido
- Documentazione sanitaria di esami precedenti
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici

Negli orari di apertura il personale dell'accettazione provvede alle prenotazioni, all'incasso dei corrispettivi per le prestazioni specialistiche e alla consegna dei referti, eventualmente scaricabili on-line.
Fornirà inoltre informazioni relative alle prestazioni disponibili e alle relative tariffe e indicherà l'ubicazione delle diagnostiche e degli ambulatori specialistici

Il centralino telefonico è in funzione dal lunedì al venerdì dalle 08.30-12.30 e 14.00-18.00, per fornire informazioni ed effettuare prenotazioni. Nelle fasce orarie caratterizzate da intenso traffico telefonico l'impegno da parte degli operatori è quello di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

Privacy – trattamento dei dati sensibili

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679, durante la fase di accettazione il paziente viene informato in merito al trattamento dei suoi dati sensibili.
I dati riguardanti i pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket si effettua allo sportello dell'Accettazione precedentemente all'erogazione della prestazione.
All'utente viene consegnata la fattura con il foglio di ritiro riportante il giorno e l'ora prestabiliti.
I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito e bancomat.
Per le prestazioni a pagamento è a disposizione del cittadino in Accettazione il relativo tariffario.

Consegna referti

Il referto medico specialistico delle prestazioni ambulatoriali ed ecografiche è rilasciato al termine dell'erogazione del servizio.
Per tutte le altre prestazioni il referto viene consegnato nel minor tempo possibile mentre in casi particolari sarà consegnato entro 3-5 giorni dall'esame. In caso di urgenza si applicherà la massima sollecitudine.
In attuazione a quanto stabilito, ai sensi dell' art. 13, Reg UE 2016/679 per la tutela della privacy i referti sono consegnati in busta chiusa e possono essere ritirati dall'interessato, o da persona delegata (autorizzazione alla consegna mediante firma della delega nel foglio del ritiro) previa presentazione del documento d'identità .

Gli specialisti sono telefonicamente a disposizione del Medico Curante per chiarimenti circa i risultati degli esami.

La presente carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto della seguente associazione di tutela del paziente:

PROGETTI.

Progetto P.I.N.K.

Lo Studio San Giacomo s.a.s. è parte integrante dei centri di arruolamento dello studio osservazionale P.I.N.K. (Prevention Imaging Network Knowledge) promosso dallo IEO (Istituto Europeo in Oncologia) su progetto e cura del C.N.R. (Centro Nazionale Ricerche) di Pisa volto alla ricerca clinica e diagnostica nella prevenzione del tumore mammario.
In particolare lo Studio San Giacomo fa parte del braccio dei centri ad alta tecnologia insieme al centro Studi Michelangelo Firenze.

studio p.i.n.k.
Prevention Imaging Network Knowledge

Un progetto di IFC
Con il sostegno di Fondazione Umberto Veronesi – per il progresso delle scienze

Onlus centro aiuto alla vita

Lo Studio San Giacomo collabora con l'associazione ONLUS CENTRO AIUTO ALLA VITA, fornendo prestazioni gratuite ai bambini e alle mamme della casa di accoglienza.

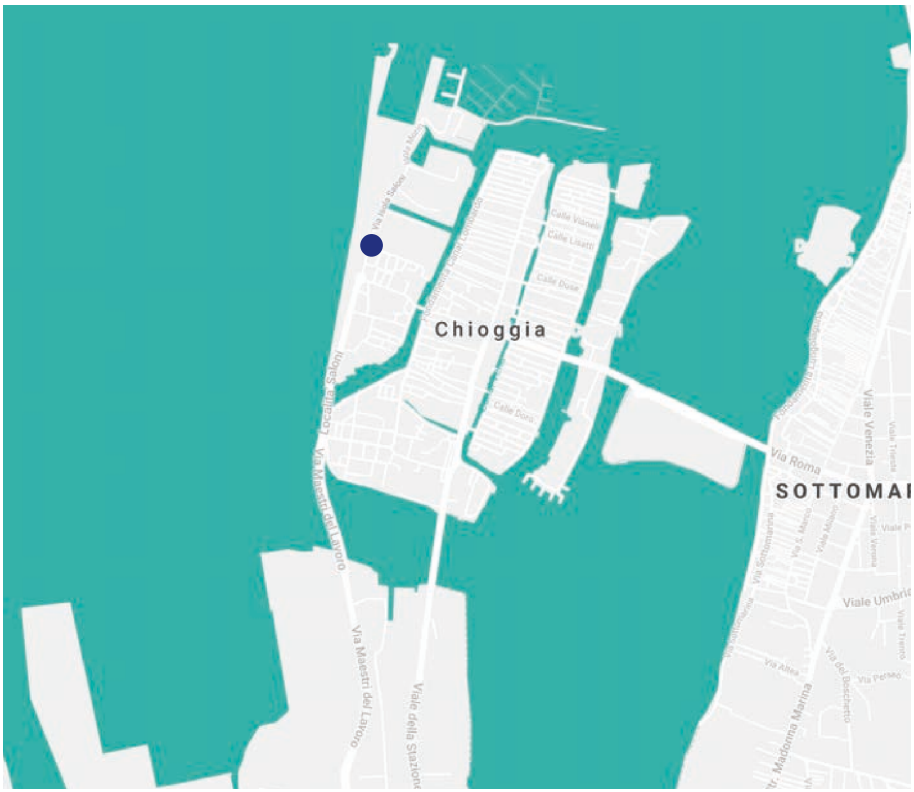
Impegni assunti ed il loro monitoraggio

	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI	INDICATORI	STANDARD	MONITO-RAGGIO 2021
UMANIZZAZIONE	Garantire posti riservati ai pazienti fragili (donne in gravidanza, disabili, anziani etc.)	Disponibilita' parcheggi per portatori di handicap e accesso prioritario in sala d'attesa	Esistenza e disponibilita' dei posti.	100%
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante la prestazione hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) presenza nella cartella pazient di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa	a)80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b)controlli cartelle cliniche	a) 83.3% b) 100%
ASPETTI COMFORT	Garantire il comfort e la pulizia dei locali, angolo bimbi.	% di pazienti che dichiarano che gli ambulatori risultano puliti e gradevoli	presenza/ rispondenza al requisito del 80%	80%
ASPETTI RELAZIONALI	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami /tot. pazienti	Inferiore a 0.5 %	0.03%
TEMPI E ACCESSIBILITA'	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono, cup. b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura a 40 ore settimanali, 2. orario continuato, 3 apertura prima delle 9, 5. chiusura dopo le 17	a) Disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	a)100% b) 100%
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) predisposizione relazione annuale di tutela c) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg.	a) 100% b) 100% c) 100%

Ubicazione

- FERMATE AUTOCORRIERE SITA
  Via Naccari
- FERMATE AUTOBUS ACTV URBANE
  Corso del Popolo (davanti alla Cassa di Risparmio)
- FERMATE AUTOBUS ACTV EXTRAURBANE
  Via Naccari
- FERMATE VAPORETTO
  Piazzetta Vigo
- STAZIONE FF.SS.
  Viale stazione a 1 km

- PARCHEGGI
  interno



Via Isola Saloni, 102 30015 Chioggia VE

STUDIO
SAN GIACOMO

Via Isola Saloni 102
30015 Chioggia VE
T. 041.400006
info@studiosangiacomo.com
www.studiosangiacomo.com