

IDENTIFICAZIONE DOCUMENTO		DATA 1 ^a EMISSIONE	DATA ULTIMA REVISIONE	LUOGO ARCHIVIAZIONE	RESPONSABILE	LIVELLO DIFFUSIONE
CODICE	DENOMINAZIONE					
CDS	Carta dei Servizi Sanitari ed informazioni all'utenza	11/07/2016	27/02/2024	Accettazione	Responsabile della qualità	Tutti gli operatori e l'utenza

Carta dei servizi

RADIUS VALDELSA

Centro diagnostico

Via Cerbioni 7, Castelfiorentino (Fi) 50051

Tel. 0571672144 - 1771223 - Fax. 672278

Mail: segreteria@radiusvaldelsa.it

Pec: radiusvaldelsa@pec.wmail.it

P.iva e Cod. fiscale 06618190489 – Iscrizione REA FI - 642853

INDICE CARTA DEI SERVIZI RADIUS VALDELSA

SEZIONE PRIMA		
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI		
1.1	Premessa	3
1.2	Presentazione Radius Valdelsa	3
1.2.1	Informazioni generali – Come raggiungere la struttura	4
1.2.2	Orari di apertura	4
1.2.3	Contatti	4
1.3	Mission	5
1.4	Principi fondamentali	5
SEZIONE SECONDA		
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI		
2.1	Prestazioni fornite	6 - 15
2.2	Modalità di accesso	16
2.3	Modalità di pagamento	16
2.4	Ritiro dei referti	16
2.5	Struttura aziendale – organigramma	17-19
2.6	Servizi ed altre informazioni utili	20
SEZIONE TERZA		
STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI		
3.1	Standard di qualità	21
3.2	Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	22
3.3	Impegni e programmi sulla qualità del servizio	23
SEZIONE QUARTA		
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA		
4.1	Reclami	24
4.2	Soddisfazione del cliente	25
4.3	Verifica degli impegni	25
4.4	Diritti e doveri	25

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1	Premessa
-----	----------

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". Lo schema di riferimento adottato per il settore sanitario è quello previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (G.U. del 31 maggio 95, supplemento n.65).

La presente carta dei servizi, redatta seguendo le linee guida 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale, rappresenta non solo un dovere da parte della nostra azienda, ma una promessa che ogni anno ci impegniamo a rispettare nell'interesse dell'utenza. Attraverso la presente, vogliamo fare un passo in avanti verso una maggiore trasparenza ed accessibilità a tutti i nostri servizi.

1.2	Presentazione Radius Valdelsa
-----	-------------------------------

Radius Valdelsa avvia la sua attività nel 2016 per offrire un'ampia gamma di servizi diagnostici e medici al cittadino attraverso prestazioni erogate in regime privato.

Gli specialisti di eccellenza, le tecnologie di ultima generazione e la costante attenzione riservata all'utente, costituiscono la base per offrire al cittadino un servizio di elevato standard professionale e tecnico. La cura del benessere del paziente e l'accesso immediato ai servizi costituiscono aspetti su cui si basa l'attività del centro Radius Valdelsa.

Le prestazioni erogate sono rivolte alla prevenzione, alla diagnosi e alla cura di patologie attraverso l'offerta di servizi sanitari di diagnostica, di medicina specialistica e di chirurgia ambulatoriale.

Radius Valdelsa è autorizzata dal comune di Castelfiorentino con:

Aut. N. 4 del 2016 del 27.09.2016;

Aut. N. 16 del 06.07.2017 (ampliamento)

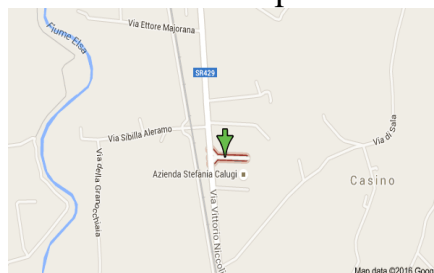
Aut N. 10 del 11.09.2019

Per la disciplina di Medicina dello sport Accreditamento Regione Toscana, num 4282 del 28.02.2024.

1.2. 1	Informazioni generali – Come raggiungere la struttura
-----------	---

La Società **Radius Valdelsa** è situata in Via Cerbioni n. 7 Castelfiorentino (FI) ed è possibile raggiungerla:

- IN AUTO: attraverso la Superstrada Firenze - Pisa - Livorno, uscita Empoli Est, percorrendo la strada regionale 429 in direzione Castelfiorentino
- TRENO/AUTOBUS: la stazione più vicina è quella di Castelfiorentino sulla linea di collegamento ferroviario Firenze - Siena. Si può raggiungere Radius Valdelsa attraverso il servizio di autobus verso “Empoli stazione”.



1.2.2	Orari di apertura
-------	-------------------

L' accesso ai nostri servizi è consentito negli orari di apertura che sono i seguenti

Lunedì - Venerdì : 9:00 – 13:00 e 15:00 – 19:00

Sabato: 9.00 -13:00

1.2.3	Contatti
-------	----------

Numeri di telefono

Tel 0571672144/ 1771223 Fax 0571672278

Email

segreteria@radiusvaldelsa.it

Pec: radiusvaldelsa@pec.wmail.it

RADIUS VALDELSA, struttura sanitaria complementare al servizio sanitario nazionale, all'avanguardia nello svolgimento di attività di prevenzione, diagnosi e cura, offre prestazioni specialistiche di elevata qualità, in modo appropriato e tempestivo, favorendo la presa in carico dei bisogni di assistenza dell'utente attraverso la più alta collaborazione fra gli specialisti.

RADIUS VALDELSA pone il cittadino al centro della propria attività perseguendo l'obiettivo della più scrupolosa attenzione e competenza professionale, operando nel rispetto della dignità, della privacy e della cortesia atte ad offrire risposte adeguate ai reali bisogni sanitari dei cittadini e dei lavoratori, e mirando al miglioramento continuo della qualità e professionalità dei servizi

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza

Garanzia agli Utenti di eguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed Economiche, con particolare attenzione alla personalizzazione ed umanizzazione delle cure.

- Imparzialità

Nel rispetto della dignità di ognuno, a tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

I nostri comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- Continuità

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adottiamo misure volte a fronteggiare immediatamente la criticità emersa nell'ottica del minor disagio possibile per l'utente.

- Diritto di scelta

Ogni Utente può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura prescelta.

- Partecipazione

E' garantito il diritto dell'Utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni ad esso relative da noi custodite nel pieno rispetto della privacy.

- Efficienza ed efficacia

La struttura si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

2.1	Prestazioni fornite
-----	---------------------

Di seguito sono riportate le prestazioni erogate presso Radius Valdelsa per le varie discipline presenti.

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA

- visita allergologica e/o immunologica
- prick test
- patch test

ANESTESIA E RIANIMAZIONE (Medicina del Dolore)

- Visita
- Ozonoterapia (infiltrazione para-vertebrale di miscela ossigeno ozono)
- Tecniche infiltrative eco-guidate (infiltrazioni articolari con acido ialuronico cortisonici, anestetico locale e ossigeno-ozono per anca, spalla, ginocchio ed altre articolazioni)
- Litoclasia di spalla per il trattamento delle calcificazioni tendinee nella patologia della cuffia dei rotatori
- Infiltrazioni a livello della colonna vertebrale: possono essere mirate a livello delle articolazioni vertebrali (faccette articolari), a livello dei nervi che fuoriescono dalla colonna (infiltrazioni paravertebrali o pero radicali) oppure all'interno del canale vertebrale (infiltrazioni epidurali), con cortisonici, anestetico locale o ossigeno - ozono

CARDIOLOGIA

- Consulenza/visita cardiologica
- Elettrocardiogramma semplice (ECG)
- Ecocolordoppler cardiaco
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Holter pressorio 24h
- Holter ECG 24h e 48h
- Test ergometrico

CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA

- visita
- biopsia (incisionale di lesioni sospette di malignità a scopo diagnostico, shaving, escissionale, etc.)
- incisione con rimozione di corpo estraneo da cute e tessuto sottocutaneo
- rimozione di carcinoma basocellulare (dimensioni minori o uguali a 1 cm di diametro, dimensioni minori o uguali a 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- rimozione di cheratosi (attinica, seborroica)
- rimozione di chiazza ipercromica
- rimozione di ciste (mucosa, sebacea, pilonidale, etc.)
- rimozione di condilomi acuminati
- rimozione di dermatofibroma
- rimozione di fibrangioma
- rimozione di fibroma mollusco
- rimozione di milio
- rimozione di mollusco contagioso
- rimozione di nevo (epidermico, verrucoso, moriforme, sebaceo, di miescher, di unna, etc)

- rimozione di nevo melanocitico (dimensioni minori o uguali a 1 cm di diametro, dimensioni minori o uguali a 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- rimozione di teleangectasie del volto e degli arti inferiori
- rimozione di verruca (volgari, plantare, piana, filiforme, etc.)
- rimozione di xantelasma palpebrale
- intervento di blefaroplastica

CHIRURGIA VASCOLARE

- visita
- ecocolordoppler arti inferiori / superiori, tronchi sovraortici, testicolare, addominale (arterie renali) / piccoli e grossi vasi
- bendaggio elasto-compressivo
- iniezioni endovenose sclerosanti
- piccoli atti chirurgici su ulcere, cute e vene superficiali con incisioni inferiori a 2 cm
- trombectomia, sia con anestesia locale che senza

DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA

- visita dermatologia
- mappatura nei
- trattamento laser a CO2 (condilomi, cheratosi attiniche, verruche seborroiche)
- asportazione di condilomi o lesioni peduncolati del pene, anale e perianali
- currettagge di unghia, matrice ungueale o plica ungueale
- rimozione corpo estraneo dalla cute e tessuto sottocutaneo
- rimozione di cisti e lipomi
- rimozione tessuto necrotico superficiale
- biopsia (incisionale di lesioni sospette di malignità a scopo diagnostico, shaving, escissionale etc.)
- chemiochirurgia cutanea (peeling chimici superficiali e medi)

- crioterapia medica (neve carbonica)
- incisione con rimozione di corpi estraneo da cute e tessuto sottocutaneo
- incisione di ascessi cutanei
- rimozione di carcinoma basocellulare (dimensioni minori o uguali a 1 cm di diametro, dimensioni minori o uguali a 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- rimozione di cheratosi (attinica, seborroica)
- rimozione di fibroma mollusco
- rimozione di granuloma piogenico teleangectasico
- rimozione di milio
- rimozione di mollusco contagioso
- rimozione di nevo (epidermico, verrucoso, moriforme, sebaceo, di miescher, di unna, etc)
- rimozione di nevo melanocitico (dimensioni minori o uguali a 1 cm di diametro, dimensioni minori o uguali a 0,5 cm di diametro se la lesione è su viso, mani, piedi)
- rimozione di verruca (volgari, plantare, piana, filiforme, etc.)

DIETISTA

- Visita e dieta
- Plicometria

EMATOLOGIA

- Visita ematologica
- Visita ematologica di controllo

ENDOCRINOLOGIA

- Visita
- Ecografia tiroidea
- Ago aspirato ecoguidato

GASTROENTEROLOGIA

- Visita gastroenterologica
- Visita gastroenterologica di controllo

GERIATRIA

- Visita geriatrica
- Visita geriatrica di controllo

GENETICA MEDICA

- Visita di genetica
- Controllo o consulenza genetica

GINECOLOGIA ED OSTETRICIA

- Visita ginecologica
- Ecografia trans vaginale e addominale
- pap test / hpv test
- tampone vaginale / cervicale
- Isteroscopia diagnostica
- biopsia endometriale
- inserimento e rimozione IUD
- trattamento laser fotona per incontinenza urinaria, atrofia e lieve prolasso vaginale

MEDICINA COMPLEMENTARE

- Visita
- Medicina manuale, omeopatia, fitoterapia, agopuntura

MEDICINA DELLO SPORT (I livello)

Le visite sportive includono:

idoneità all'attività sportiva non agonistica

- Vista clinica (anamnesi familiare, fisiologica, patologia remota e prossima, con peso, altezza e controllo pressione arteriosa a riposo)
- ECG basale

Ulteriori accertamenti sulla base della specificità della disciplina per la quale è richiesta l'idoneità oppure sulla base delle eventuali alterazioni riscontrate.

MEDICINA ESTETICA

- Visita
- trattamento laser CO2 su viso e corpo (resurfacing viso, trattamento di cicatrici, discromie cutanee ecc)
- Radiofrequenza viso e corpo
- Cavitazione corpo
- Luce Pulsata (epilazione, schiarimento macchie, eliminazione couperose, piccole teleangectasie ecc)
- terapia iniettiva a base di filler
- terapia iniettiva a base di tossina botulinica
- terapia rivitalizzante cutanea iniettiva e transdermica

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visita specialistica fisiatrica
- Individuazione percorsi diagnostici / terapeutici
- Trattamenti fisioterapici
- Massoterapia
- Terapia manuale segmentaria
- Kinesiterapia
- Rieducazione posturale

- Trattamenti di podologia

MEDICINA INTERNA

- Assistenza medica e infermieristica domiciliare
- Ambulatorio di prima assistenza medica e infermieristica
- Visita di medicina interna
- Visita di medicina interna di controllo
- Visita geriatrica
- visita geriatrica di controllo
- visita di medicina generale
- prescrizione di esami di accertamento
- individuazione di percorsi diagnostici/terapeutici

NEUROCHIRURGIA

- Visita neurochirurgica
- Visita neurochirurgica di controllo

NEUROLOGIA

- visita neurologica
- visita neurologica con e senza scale di valutazione
- Elettromiografia arti superiori e inferiori
- blink reflex
- test spasmofilia e stimolazioni ripetitive

OCULISTICA E OFTALMOLOGIA

- Visita oculistica
- Tomografia ottica computerizzata (OCT)

- Pachimetria corneale
- Schermo di Hess
- Campo visivo
- Training ortottico
- Visita ortottica
- Visita per videoterminalista

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita
- Otoscopia
- Rinoscopia
- Audiometria
- Laringoscopia
- agoaspirato in collaborazione con endocrinologo
- asportazioni di cisti del cavo orale diagnosticate come tali
- asportazioni di lesioni cutanee o sottocutanee con diametro inferiore a 5 cm a freddo o con strumenti elettromedicali
- biopsie nel distretto otorinolaringoiatrico
- causticazione di varici nasali anteriori
- frenulotomia linguale e labiale
- incisione dei dotti salivari con asportazione di calcoli
- iniezione di filler nella cute o nelle mucose labiali
- lisi di aderenze nasali
- riduzione di fratture delle ossa proprie nasali senza incisione
- riduzione di volume dei turbinati inferiori con radiofrequenza o analoghi strumenti elettromedicali
- riduzione di volume strumentale dell'ugola

- rimozione di corpi estranei da orecchio o naso o orofaringe senza incisione

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

- Visita
- infiltrazione articolare e peri-articolare
- Artrocentesi evacuativa e diagnostica
- Ozonoterapia (infiltrazione para-vertebrale di miscela ossigeno ozono)
- tenolisi flessori della mano (dito a scatto)
- neurolisi nervo mediano (tunnel carpale)
- asportazione cisti para-tendinee
- irrigazione eco-guidata delle calcificazioni peri-articolari della spalla

sezione di Podologia:

- Visita podologica
- Esame baropodometrico statico e dinamico
- Cura e trattamento delle deformità digitali, delle patologie ungueali e delle problematiche cutanee (callosità, verruche, ragadi, ulcere)
- Cura e prevenzione delle deformità podaliche congenite e acquisite (piede torto congenito, piede piatto, piede cavo, piede equino)
- Valutazione funzionale podologica
- Presa d'impronta podalica per la realizzazione di ortesi plantari su misura
- Realizzazione di ortesi digitali e plantari su misura
- Ricostruzione e rieducazione ungueale
- Bendaggi funzionali con taping anelastico e kinesio-taping

PEDIATRIA

- Visita pediatrica
- Visita pediatrica di controllo

PNEUMOLOGIA

- Visita
- Spirometria semplice e con broncodilatatore
- Polisonnografia

PSICHIATRIA

- Visita psichiatrica
- Visita psichiatrica di controllo

PSICOLOGIA

- Consulenza psicologica
- Psicologia individuale, di coppia, familiare e piccoli gruppi

PSICOTERAPIA

- Consulenza psicoterapica
- Psicoterapia individuale, di coppia, familiare e piccoli gruppi

REUMATOLOGIA

- visita
- Infiltrazione articolare o peri-articolare

RADIODIAGNOSTICA

- Esame RX
- OPT
- Teleradiografia LL
- TAC Cone Beam
- Ecografia: addome superiore / inferiore / completo, collo e tiroide, stazioni linfonodali, tessuti molli, muscolare ed articolare, mammaria, prostatica, transvaginale.
- MOC REMS (densitometria ad ultrasuoni femorale e lombare)
- Risonanza magnetica settoriale

RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

- Prima visita di radiologia interventistica
- Visita di radiologia interventistica di controllo

- Infiltrazione ecoguidata articolare/bursale anestetico + cortisone
- Infiltrazione ecoguidata articolare/bursale/tendinea anestetico + acido ialuronico
- Infiltrazione ecoguidata peridurale anestetico + cortisone
- Trattamento ecoguidato per calcificazioni della spalla (litoclasia)
- Biopsia ecoguidata ghiandole salivari
- Biopsia ecoguidata linfonodale
- Biopsia ecoguidata tessuti molli superficiali

SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE

- Visita e dieta
- Plicometria
- Bioimpedenziometria (BIA)

SENOLOGIA

- Visita senologica
- Ecografia mammaria bilaterale
- Mammografia con tomosintesi
- Biopsia / agoaspirato ecoguidata del seno

UROLOGIA

- visita
- uroflussimetria
- ecografia trans-rettale
- cistoscopia retrograda transuretrale con o senza biopsia
- asportazione di condilomi del pene, anali e perianali
- biopsia della cute e del tessuto sottocutaneo
- cateterismo vescicale
- exeresi di cisti sebacee perianali, del pene, dello scroto
- exeresi di lipomi sottocutanei
- frenulotomia peniena
- incisione con rimozione di corpo estraneo da cute e tessuto sottocutaneo
- incisione di ascessi cutanei
- rimozione di adenoma sebaceo
- rimozione di ciste (mucosa, sebacea, pilonidale, etc.)
- rimozione di verruca (volgari, plantare, piana, filiforme, etc.)

Per accedere a tutte le varie prestazioni erogate presso il centro diagnostico Radius Valdelsa è necessario prenotare gli appuntamenti contattando i recapiti riportati sopra.

Le modalità di pagamento consentite sono le seguenti:

- in contanti
- assegno bancario non trasferibile
- bonifico
- bancomat o carta

E' possibile ritirare i referti relativi alle prestazioni eseguite nei tempi comunicati al momento dell'accettazione e comunque indicati nella scheda nominativa consegnata all'utente.

Tenuto conto di quanto indicato, si ricorda che i referti possono essere ritirati presso l'accettazione nel seguente orario:

Lunedì - Venerdì: dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00

Sabato: dalle 9:00 alle 13:00

A tutela della riservatezza dei dati personali ed in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Privacy (Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR), i referti sono consegnati in busta chiusa esclusivamente all'utente o a persona munita di delega e di documento identificativo dell'interessato e della persona delegata. In assenza di tali condizioni, il Personale di Accettazione non è autorizzato a consegnare i referti.

Organigramma

Gambassi Patrizia – Legale rappresentante ed Amministratore Unico
Paolo Leone - Direttore Sanitario

ALLERGOLOGIA

FABIO CHICCOLI Medico chirurgo – Spec. Allergologia

CARDIOLOGIA

ENRI GLIOZHENI Medico chirurgo – Spec. Cardiologia
SERGIO MONDILLO Medico chirurgo – Spec. Cardiologia
CARLO RENATO PONDRELLI Medico chirurgo – Spec. cardiologia

CHIRURGIA PLASTICA E MEDICINA ESTETICA

VALENTINA CALDARELLA Medico chirurgo - Spec. in chirurgia
plastica e ricostruttiva

CHIRURGIA VASCOLARE

PAOLO CAPPETTI Medico chirurgo- Spec. Chirurgia Vascolare
MARIO VALLONE Medico chirurgo – Spec. Chirurgia Vascolare

DERMATOLOGIA

GIULIO CORTONESI Medico chirurgo - Spec. Dermatologia
ERNESTO DE PIANO Medico chirurgo - Spec. Dermatologia
ELIA ROSI Medico chirurgo - Spec. dermatologia

EMATOLOGIA**ENDOCRINOLOGIA**

NICOLETTA BENENATI - Medico chirurgo – Spec. Endocrinologia
FABIO MAINO – Medico chirurgo – Spec. Endocrinologia

GINECOLOGIA ED OSTETRICIA

ALESSANDRA GATTI Medico Chirurgo – Spec. ginecologia
FRANCESCA PANE Medico Chirurgo – Spec. ginecologia
CRISTINA REGINI Medico Chirurgo - Spec. ginecologia
ANDREA LIPPO VANNI Medico Chirurgo – Spec. ginecologia

MEDICINA DEL DOLORE

CLAUDIO RASPANTI

MEDICINA INTERNA

ALESSANDRO TAFI Medico Chirurgo – Medicina interna
ANTONIO FANCIULLACCI Medico Chirurgo – Medico di medicina
Generale

MEDICINA DELLO SPORT

MARIO TOTI Medico chirurgo – Spec. Medicina dello sport

FRANCO CIPRIANI Medico chirurgo – Spec. Medicina dello sport
MASSIMO CECCONI Medico chirurgo – Spec. Medicina dello sport

NEUROLOGIA

SELVAGGIA FOSSI Medico chirurgo – Spec. Neurologia
LORENZO RAZZOLINI Medico chirurgo – Spec. Neurologia

OCULISTICA E OFTALMOLOGIA

ELISABETTA FILIPPONE Medico chirurgo – Spec. Ocul. E Oftam.
MARTINA MENCHINI Medico chirurgo – Spec. Ocul. E Oftam.
PIETRO MITTICA Medico chirurgo – Spec. Ocul. E Oftam.
VINCENZO PARDUCCI Medico chirurgo – Spec. Ocul. E Oftam.
OLIVIA NICCOLINI Ortottista e assistente in oftalmologia
ERIKA MORETTI Ortottista e assistente in oftalmologia

ORTOPEDIA

ALVARO CORIGLIANO Medico chirurgo - Spec. Ortopedia
FRANCO FIRENZANI Medico chirurgo – Spec. Ortopedia
GUIDO MARCONI Medico chirurgo - Spec. Ortopedia
MARUZIO PRATI Medico Chirurgo – Spec. Ortopedia

OTORINOLARINGOIATRIA

ALESSIA MARCOCCI Medico chirurgo – Spec. Otorino
ENRICO VALLIN Medico chirurgo – Spec. Otorino
FRANCESCA VIBERTI Medico chirurgo – Spec. Otorino

UROLOGIA

MARZIO GABBANINI medico chirurgo – Spec. urologia
FILIPPO CECCONI medico chirurgo - urologo

PNEUMOLOGIA

ANNA ZITO- Medico chirurgo – Spec. Pneumologia

PODOLOGIA

RACHELE MANETTI - Podologa

RADIODIAGNOSTICA

TITO BICCHIERAI medico radiologo
CARLO BROCCI medico radiologo
ALESSANDRA CAPPELLI medico radiologo
RICCARDO DELLA NAVE medico radiologo
LIZBETH GUTIERREZ RODRIGUEZ medico radiologo
STEFANO LAZZERETTI medico radiologo
MARIO VALLONE Medico radiologo

REUMATOLOGIA

ANTONELLA NICOSIA Medico Chirurgo - Spec. reumatologia

SCIENZA DELL'ALIMENTAZIONE E DIETETICA

ALBERTO VANNI medico chirurgo - Spec. medicina interna

LETIZIA KERLESHI - Dietista

FIAMMETTA NESI - Dietista

SENOLOGIA

CLAUDIO CAPONI Medico chirurgo – Spec. Chirurgia del seno

ALESSANDRA CAPPELLI Medico chirurgo - Senologa

LIZBETH GUTIERREZ RODRIGUEZ Medico chirurgo - Senologia

TRSM

FRANCO SANTARNECCHI tecnico di radiologia

CLAUDIO TOMBELLI tecnico di radiologia

SERGIO PROTASI tecnico di radiologia

BARTOLOTTA ILARIA tecnico di radiologia

PERSONALE INFERMIERISTICO

MARIA GRAZIA MAIO - infermiere

VIOLA NICCOLINI – infermiere

REBECCA PANZANI – infermiere

PERSONALE AMMINISTRATIVO

PATRIZIA GAMBASSI – Amministratore Unico

ELENA BELLINI – Segreteria

SABRINA CIARROCCHI – Segreteria

Fumo

La Società è una struttura sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario, il personale di segreteria è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Servizi e comfort ambientale

La struttura non presenta barriere architettoniche tali da limitare la mobilità per gli utenti diversamente abili. I locali destinati all'attesa dell'utente sono dotati di arredamenti e sedute confortevoli in modo tale da rendere sereno e tranquillo il momento precedente la prestazione. In tale sale, inoltre, sono presenti riviste per attenuare la monotonia, anche se breve, dell'attesa.

La struttura è dotata di impianto di climatizzazione, secondo necessità dei vari ambienti, al fine di assicurare una temperatura confortevole.

Per ridurre le barriere linguistiche, nella struttura è presente personale con competenze e conoscenze inerenti la lingua inglese.

Norme di sicurezza

All'interno del Radius Valdelsa sono rispettate le norme di sicurezza previste dalle vigenti normative. Il personale è adeguatamente addestrato per intervenire in caso di emergenza. Pertanto, si invitano gli utenti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale della struttura, in caso di necessità.

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1	Standard di qualità
-----	---------------------

Radius Valdelsa si impegna a perseguire gli standard di qualità dei servizi erogati all'utenza. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dalla società e costituiscono forme di garanzia per l'utente relativamente al servizio fornito.

STANDARD
Tempo di attesa massimo per prenotazioni esami radiodiagnostici: da 1 a 3 giorni
Tempo di attesa massimo per l'esecuzione della prestazione dal momento dell'accettazione: 15 minuti
Tempo di attesa massimo per rilascio dei referti: 5 giorni salvo particolari esami
Tempo massimo di risposta al reclamo: 15 giorni
Garantire il riconoscimento della persona che eroga le prestazioni all'interno del Radius Valdelsa: 100% del personale dotato di cartellino di riconoscimento
Garantire la mediazione culturale e linguistica per le persone straniere: disponibilità mediatore linguistico
Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie per la corretta acquisizione del consenso informato da parte dell'utente: consegna corretta modulistica al 100% degli utenti
Garantire criteri di accuratezza, completezza leggibilità e identificazione dell'operatore nella documentazione clinica: assenza documentazione non conforme.
Garantire la possibilità di prenotare o disdire le prestazioni telefonicamente
Garantire la soddisfazione/gradimento degli utenti per le prestazioni erogate: 95% dei questionari compilati positivamente

3.2	Strumenti di verifica per il rispetto degli standard
-----	--

Gli standard vengono verificati dal responsabile della qualità e discussi con la direzione. Sono monitorati:

- I tempi di attesa per la prenotazione delle visite/esami/prestazioni;
- Il tempo di attesa per l'esecuzione della prestazione dal momento dell'accettazione;
- Il tempo di attesa per il rilascio del referto.

La soddisfazione degli utenti verrà monitorata attraverso l'analisi dei questionari di gradimento e per quanto riguarda il tempo massimo di risposta al reclamo verrà effettuata una rilevazione sistematica dei reclami e dei tempi di risposta.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Cliente, **la invitiamo a darci la Sua opinione su qualità e funzionalità** del nostro Centro, rispondendo ad alcune semplici domande riguardanti le prestazioni che noi erogiamo. La raccolta avverrà **in forma anonima** e servirà per migliorare il servizio. Una volta compilato può inserire il questionario nella buca delle lettere a fianco della segreteria. La Società ringrazia fin d'ora per la Sua diretta collaborazione a questa iniziativa.

Data..... **Oggi ha effettuato?** ☐ Un esame radiologico ☐ una visita cardiologica
☐ una visita oculistica ☐ una visita di medicina dello sport ☐ un'ecografia
☐ altra visita (specificare)

Come ci ha conosciuti? ☐ Consigliato dal mio medico di famiglia ☐ Consigliato dal medico del lavoro
☐ vicinanza ☐ passaparola ☐ internet ☐ altro.....

	<i>Insufficiente</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Medio</i>	<i>Buono</i>	<i>eccellente</i>
PRENOTAZIONE TELEFONICA					
- Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
- tempi d'attesa	☐	☐	☐	☐	☐
ACCESSIBILITA'					
- Come giudica le indicazioni stradali per raggiungere il Centro	☐	☐	☐	☐	☐
- Le sono state fornite indicazioni precise sulla collocazione del Centro	☐	☐	☐	☐	☐
ACCETTAZIONE					
- Cortesia e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
- Tempi d'attesa	☐	☐	☐	☐	☐
- Adeguatezza del costo	☐	☐	☐	☐	☐
AMBIENTE					
- Pulizia	☐	☐	☐	☐	☐
- Comfort	☐	☐	☐	☐	☐
- Segnaletica	☐	☐	☐	☐	☐
- Attrezzature	☐	☐	☐	☐	☐
PERSONALE SANITARIO					
- Professionalità	☐	☐	☐	☐	☐
- Chiarezza nelle spiegazioni	☐	☐	☐	☐	☐
- Disponibilità	☐	☐	☐	☐	☐
RISPETTO DELLA PRIVACY	☐	☐	☐	☐	☐
NORME IGENICHE DA PARTE DEI SANITARI (uso di guanti, lavaggio mani)	☐	☐	☐	☐	☐
QUALITA' COMPLESSIVA DEL SERVIZIO RICEVUTO	☐	☐	☐	☐	☐
NOTE – SUGGERIMENTI -OSSERVAZIONI					
INDICHI L'ASPETTO POSITIVO CHE L'HA COLPITO/O MAGGIORMENTE:					
INDICHI L'ASPETTO NEGATIVO CHE L'HA COLPITO/O MAGGIORMENTE:					

La società garantisce agli utenti l'identificazione del personale in organico presso la struttura. A tal fine tutti gli operatori sono dotati di apposito tesserino di identificazione in evidenza, con indicazioni del nome e del ruolo.

La società garantisce a tutti gli utenti la diffusione delle informazioni necessarie relative all'esecuzione della prestazione. Il personale di accettazione è a completa disposizione per qualsiasi informazione necessaria. Inoltre, presso l'accettazione è consultabile la presente carta dei servizi, la quale viene verificata almeno con cadenza annuale.

All'interno della struttura viene rispettata la privacy dell'utente. Agli utenti viene sempre richiesto di rispettare la distanza di cortesia al banco accettazione, i colloqui tra il personale sanitario e l'utente si svolgono nel rispetto della riservatezza. Per l'esecuzione della prestazione è necessario il consenso scritto al trattamento dei dati personali e sanitari da parte dell'utente, previa informazione fornita.

L'azienda si impegna a ripristinare tempestivamente, in caso di disservizio, le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort delle prestazioni eseguite.

SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1	Reclami
-----	---------

L'azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati verbalmente presso l'accettazione dell'azienda RADIUS VALDELSA s.r.l, aperto al pubblico tutti i giorni dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 15:00 alle 19:00.

La Direzione dopo aver fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 20 giorni lavorativi. È comunque sempre possibile per gli utenti ottenere un appuntamento e un incontro chiarificatore con un rappresentante della Direzione Aziendale.

Per la segnalazione dei reclami l'utente può utilizzare anche il modulo segnalazione reclami disponibile presso l'accettazione.

N° reclamo:		Data reclamo:		Ricevente il Reclamo:			
DATI DI CHI ESPONE IL RECLAMO							
Nome:			Cognome:				
Via:			CAP:		Città:		
Tel. abitazione:			Cellulare:		Fax.:		
MOMENTO DEL DISSERVIZIO							
Accettazione		Accesso al servizio		Erogazione della prestazione		Consegna del referto	Altro:
MOTIVO DEL RECLAMO							
Tempi di attesa		Comfort e pulizia delle strutture	Carenza d'informazioni	Comportamento del personale		Consegna referto	
DESCRIZIONE RECLAMO							
				Firma di chi espone il Reclamo:			
SOLO PER LA DIREZIONE							
(Specificare: fondatezza del reclamo, attività da eseguire e se è necessario modificare le Procedure)							
Avviare un'azione correttiva (Identifica un'attività, composta da uno o più passi operativi, pianificata e controllata, volta a evitare il ripetersi di non conformità (di sistema, di processo o di prodotto) attraverso la rimozione di sue cause.				SI	NO	Data:	Firma Direzione:

La società garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, promuovendo la somministrazione di questionari ed indagini campionarie. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

La società garantisce l'attuazione degli impegni attraverso una relazione dei risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità, attraverso la pubblicazione presso la struttura.

Il principio della partecipazione ha particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra l'azienda RADIUS VALDELSA e l'utenza, alla quale sono riconosciuti i diritti all'informazione, alla trasparenza, all'accesso agli atti ed un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi ed indicazioni per un loro miglioramento.

Per garantire la centralità della persona l'utente ha diritto a:

- essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni;
- la presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- accessibilità per gli utenti diversamente abili alla struttura e ai relativi servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete su tutti i servizi, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative alle prestazioni che riceverà;
- la riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenere un riscontro di norma entro 30 giorni;
- scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio richiesto;
- ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ove possibile attese inadeguate;
- la garanzia di igiene, sicurezza e pulizia negli ambienti destinati all'assistenza.

L'utente ha il dovere:

- di informare l'azienda se rinuncia a prestazioni programmate;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti di tutti gli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nelle strutture;
- di rispettare i divieti e le norme di sicurezza

Data 11.03.2024 – per approvazione
Direzione sanitaria Dott Paolo leone
Legale rappresentante Sig.ra Patrizia Gambassi