

CARTA DEI SERVIZI

DIAGNOSTICA  
E STUDI MEDICI

ARS MEDICA

# CARTA DEI SERVIZI



La Carta di Servizi è lo strumento che Ars Medica offre ai propri clienti per informarli dei servizi offerti.



Alla Carta dei Servizi è abbinato un questionario attraverso il quale i clienti possono esprimere il loro grado di soddisfazione nei confronti dei servizi ricevuti da Ars Medica.



Qualora il cliente ritenga che Ars Medica non abbia mantenuto uno qualsiasi degli impegni di seguito descritti può tutelare i propri diritti presentando un reclamo.



Il Codice Etico ha adottato il sistema di norme etiche e sociali - diritti, doveri, responsabilità - che l'Azienda e tutto il suo personale si impegna a rispettare.

# CARTA DEI SERVIZI



## ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI AL DEGENTE



Tutto il personale del servizio è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza dei clienti ai fini dell'informazione dell'orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.

I clienti ricevono comunicazione su modalità, giorno e ora del ritiro dei referti. L'accettazione fornisce le informazioni sulle eventuali preparazioni agli esami.

Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento con specifica del ruolo.

# CARTA DEI SERVIZI



## TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ NELLE PRESTAZIONI



### Laboratori Analisi

Il tempo massimo di attesa per l'esecuzione delle pratiche amministrative è di 10 minuti. Il tempo massimo di attesa per il prelievo è di 15 minuti. Per il ritiro dei referti, Ars Medica garantisce il rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione o all'accettazione. I clienti possono consultare l'elenco delle prestazioni offerte (disponibile presso l'accettazione) per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione dei singoli esami.

Per il ritiro dei referti ci si può avvalere anche dell'invio online o della consegna a domicilio.

### Diagnostica per immagini

Il tempo massimo di attesa per l'esecuzione delle pratiche amministrative è di 10 minuti.

Ars Medica garantisce il rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione o dell'accettazione. I clienti possono consultare l'elenco delle prestazioni offerte (disponibile presso l'accettazione) per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione dei singoli esami. Il rispetto dei tempi viene monitorato mediante verifiche a campione. Le prestazioni urgenti, motivate dal medicorichiedente e concordate col medico radiologo o nucleare, vengono eseguite nel più breve tempo possibile e comunque entro un giorno.

# CARTA DEI SERVIZI



## PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Ogni operatore del servizio si rivolge ai clienti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy dei clienti.

Inoltre per il rispetto della privacy:

- Vengono segnalate e vigilate le distanze di cortesia
- Il ritiro dei referti è possibile da parte di terze persone a condizione che venga presentata apposita delega scritta

In caso di ritardo o di disagi nella refertazione, oppure in caso di eventuale necessità di ripetizione del prelievo, i clienti vengono immediatamente avvisati telefonicamente.

# CARTA DEI SERVIZI



## INFORMAZIONI SANITARIE AL PAZIENTE

Il poliambulatorio consegna i referti compilati in maniera chiara e comprensibile.

◀ I clienti, prima di essere sottoposti a trattamenti diagnostici, nei casi espressamente previsti dalla legge e comunque nei trattamenti invasivi o che comportino rischi sull'integrità fisica e sull'incolumità della persona, vengono informati dal personale medico sulle finalità e la natura dei trattamenti, nonché sulle loro conseguenze e rischi, sui trattamenti alternativi, al fine di poter esprimere liberamente e consapevolmente il proprio consenso.

Dopo l'informazione, il medico richiede il consenso scritto del cliente al trattamento diagnostico.

Qualora il cliente non sia in grado di ricevere e di comprendere le informazioni sanitarie e di decidere autonomamente, le informazioni vengono fornite e il consenso scritto viene richiesto a coloro che lo rappresentano.

# CARTA DEI SERVIZI



## GARANZIA E TUTELA DEI DIRITTI DEI CLIENTI

I clienti possono presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti:

- Verbalmente, con registrazione del reclamo da parte del personale dell'Ars Medica
- Per iscritto, utilizzando l'apposito modulo oppure lettera personale.

◀ Tutto il personale è tenuto a prestare la massima assistenza per la registrazione a coloro che intendono presentare reclami o segnalazioni.

I reclami vengono risolti per quanto possibile tempestivamente.

I clienti che inoltrano reclamo scritto e firmato ricevono risposta scritta entro 7 giorni.

# CARTA DEI SERVIZI



## ACCESSO AI SERVIZI

### Accesso ai servizi

L'ingresso del Poliambulatorio è in Via Cesare Ferrero di Cambiano, 35.

Di fronte, parcheggio convenzionato per clienti.

### Su prenotazione si eseguono:

Per il laboratorio analisi:

prelievi di sangue a tempo (curve ormonali, curve glicemiche), prelievi a domicilio (prelievi ematici, tamponi prelievi per ricerca miceti), tamponi (vaginali, uretrali, oro-faringo-tonsillari, auricolari, nasali), Pap Test.

Per la diagnostica per immagini:

scintigrafie, esami MOC, ecografie, radiografie, esami TAC, esami di risonanza magnetica e PET/TC.

### Accettazione

Da lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 19.30, sabato dalle ore 7.30 alle ore 13.30.

### Ritiro referti

Da lunedì al venerdì dalle ore 10.30 alle ore 18.30, sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.30

I referti possono essere inviati tramite posta elettronica.

### Assistenza domiciliare

L'Ars Medica garantisce una tempestiva assistenza domiciliare sia medico-infermieristica che per eseguire indagini diagnostiche con personale altamente specializzato per prestazioni sia programmabili che urgenti. Numero diretto 334.7266674 dalle ore 8.00 alle ore 20.00.



# CARTA DEI SERVIZI



## DESCRIZIONE DEI SERVIZI

### Laboratorio Analisi

Analisi ematochimiche e microbiologiche. I prelievi si effettuano dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 10.30. Per casi urgenti i prelievi si effettuano tutto il giorno fino alle ore 19.

### Diagnostica per immagini

Radiologia digitale, mammografia con Tomosintesi, angiografia, TAC multislice, risonanza magnetica, ecocolordoppler, ecocardiografia, ecografia-doppler, scintigrafie generali e cardiache, PET/TC, MOC, endoscopie, studio PFO.

### Radioterapia

Acceleratore lineare (6-15 MeV) per il trattamento con elettroni e fotoni di neoplasie superficiali e profonde.

Piani di cura tridimensionali per trattamenti conformazionali e di radiochirurgia stereotassica.

Ars Medica è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per i servizi di analisi ematochimiche, microbiologiche, esami scintigrafie, radiologia e dialisi e PET/TC.

Nel sito è a disposizione dei clienti l'elenco di tutti gli esami che vengono svolti nel poliambulatorio

# CARTA DEI SERVIZI



Negli studi medici sotto elencati si effettuano visite private o in convenzione con le assicurazioni per appuntamento.

**check -up**

**chirurgia ambulatoriale**

**endoscopia**

- 1 Studi medici
- 2 Allergologia
- 3 Angiologia
- 4 Cardiologia
- 5 Chirurgia generale
- 6 Chirurgia oncologica
- 7 Chirurgia toracica
- 8 Chirurgia plastica ricostruttiva
- 9 Chirurgia vertebrale
- 10 Dermatologia
- 11 Diabetologia
- 12 Dietologia
- 13 Endocrinologia
- 14 Epatologia
- 15 Gastroenterologia
- 16 Ginecologia
- 17 Nefrologia
- 18 Medicina Estetica
- 19 Medicina interna
- 20 Neurochirurgia
- 21 Neurologia
- 22 Neuropsichiatria
- 23 Oncologia
- 24 Ortopedia pediatrica
- 25 Otorinolaringoiatria
- 26 Proctologia
- 27 Reumatologia
- 28 Traumatologia
- 29 Urologia