

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Lo Studio Gazzoero è una struttura sanitaria privata poliambulatoriale presente a Genova da oltre trent'anni.

Caratterizzata da un'ampia gamma di offerta di servizi sanitari specialistici.

SIGNIFICATO E FUNZIONE

Con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" individua:

- I principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi ed i cittadini;
- I relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti. Doveri di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione, ed il controllo dei cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

☞ Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali

per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.

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

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

☞ Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

☞ Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

☞ Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

INFORMAZIONE SUI SERVIZI EROGATI

ORARIO DI APERTURA:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00

Sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.30

Domenica chiuso

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

CONSEGNA REFERTI

Il referto medico-specialistico è corredato dalle immagini radiologiche e la documentazione completa dell'esame. Il referto viene consegnato con la massima sollecitudine consentita dai tempi tecnici necessari.

Gli Specialisti sono a disposizione dei Pazienti e del Medico Curante per discutere i risultati degli esami.

TEMPI DI ATTESA

ACCETTAZIONE	DA 5 A 10 MINUTI Il paziente deve avere con sé : - documento identità - Codice fiscale - Eventuali precedenti esami diagnostici - Richiesta del medico curante o specialista non obbligatoria
EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE E CONSEGNA REFERTI	gli orari degli appuntamenti vengono di norma rispettati. Al termine della prestazione si attendono i tempi tecnici per la consegna dell'esame e procedere con l'emissione della fattura.

ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione delle diverse diagnostiche, degli ambulatori specialistici. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00
- Sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.30
- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- consegna dei referti
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte

del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

AMMINISTRAZIONE

Servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione di ogni prestazione effettuata.

SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

ELENCO DEI SERVIZI DI SPECIALISTICA E DIAGNOSTICA:

- ANGIOLOGIA
- CARDIOLOGIA
- ECOGRAFIA
- ECODOPPLER
- FISIATRIA
- GASTROENTEROLOGIA
- INFETTIVOLOGIA
- MEDICINA LEGALE
- NEUROLOGIA
- NEUROCHIRURGIA
- ORL
- ORTOPEDIA
- RADIOLOGIA
- RADIOLOGIA SENOLOGICA
- REUMATOLOGIA
- RISONANZA MAGNETICA
- UROLOGIA
- TAC
- CONE BEAM

ELENCO DEI CONSULENTI

Dott. Corrado Gazzero – specialista in radiologia , Direttore Sanitario settore radiologico
Dott. Marco Marchini – specialista in ortopedia, Direttore Sanitario Poliambulatorio