
CARTA DEI SERVIZI

ASC Italia Srl - CENTRO DIAGNOSTICO ASC

Direttore Sanitario Dott. Massimo Gelfi

La carta dei servizi è un documento riservato ai Clienti del Centro Diagnostico ASC Italia srl – direttore sanitario Dott. Massimo Gelfi.

È uno strumento volto a garantire le informazioni sulle prestazioni fornite dalla struttura e la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio offerto

LA MISSION

Scopo dell'attività è promuovere e attuare, nel settore oncologico, un'attività di prevenzione avanzata nelle persone sane, erogando prestazioni di diagnosi precoce di alto livello qualitativo, sia nelle fasi propriamente mediche, sia nella scelta delle attrezzature e nella definizione dei protocolli.

LA VISION

La Direzione si impegna a:

- Perseguire costantemente la migliore efficienza, efficacia e tempestività delle prestazioni erogate;
- Favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione;
- Ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con l'ospite, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite;
- Rendere trasparenti le fonti di errore, per prevenire il loro insorgere, ed individuare tutte le possibili criticità e i relativi possibili interventi di miglioramento;
- Sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- Tutte le funzioni che ricoprono moli di responsabilità all'interno della Struttura, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, contribuiscono alla realizzazione di questa politica.

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Sede legale

Viale della Libertà, 40
24067 – Sarnico (BG)

Sede operativa

Via Aldo Moro, 68
24060 Castelli Calepio (BG)
Tel. 035 0433106

ORARI APERTURA DEL CENTRO

Tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00.

INFO CONTATTO

Telefono: 035 0433106

Mail: info@asc-italia.it

WebSite: www.asc-italia.it



TEAM DEL CENTRO ASC

Direttore Sanitario: Dott. Massimo Gelfi

Medico Responsabile Risonanza Magnetica : Prof. Massimo Bellomi

Medico radiologo refertatore: Dott. Giuseppe Petralia

Medico radiologo esecutore: Dott. Corrado Giorgi

Medico radiologo esecutore: Dott. Giuseppe Cantone

Tecnico Sanitario Risonanza Magnetica: Dott.ssa Enrica Mereghetti

Tecnico Sanitario Risonanza Magnetica: Dott. Davide Stella

Ricercatrice Biostatistica e Statistica: Dott.ssa Elena Tagliabue

Marketing e Customer Care: Dott.ssa Patrizia Belotti

Amministrazione e reception: Giada Carminati

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.448/20

PULIZIA

Il Centro ASC garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma.
L'Ospite è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

SERVIZIO DI ACCETTAZIONE

L'utente all'interno del Centro viene accolto alla reception dove il personale provvede alla accettazione ed agli adempimenti amministrativi individuali.

Il personale della reception provvede a verificare l'identità dell'ospite, i dati di contatto forniti, nonché la modalità di ritiro del referto (di persona presso il Centro o spedito a mezzo corriere) e la data in cui lo stesso sarà pronto. I dati raccolti durante la prenotazione e confermati all'accettazione, quali nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, indirizzo, numero di telefono e mail, vengono inseriti direttamente in procedura a computer, che automaticamente genererà un modulo informativo e di consenso informato, con un'etichetta univoca identificativa tramite id e barcode dell'utente.

Il personale della reception provvede altresì a fissare contestualmente l'appuntamento per l'esame suggerito dopo 12 mesi, se l'ospite lo desiderasse, così da avere priorità rispetto alle prenotazioni future.

L'ospite viene fatto accomodare nell'ampio spazio di attesa ed accoglienza al piano terra, dove in un ambiente piacevole e confortevole attenderà pochi minuti che la reception avvisi il Tecnico di Risonanza Magnetica dell'arrivo dell'ospite e disbrigo delle pratiche di accettazione.

Il tecnico sanitario di risonanza magnetica, avvisato dalla reception, provvede a recuperare la documentazione prodotta all'accettazione, a recarsi dall'ospite ed accompagnarlo presso l'area di pertinenza, dove vi è un'altra area di accoglienza ed attesa, per gli accompagnatori.

SVOLGIMENTO ESAME DIFFUSION WHOLE BODY

L'ospite viene accompagnato ed accolto nello studio anamnesi, uno studio dove un medico radiologo effettua l'anamnesi ed informa l'utente della tipologia d'esame e svolgimento dello stesso, prima di affidarlo nuovamente al TSRM. Ogni persona, prima di sottoporsi all'esame di Diffusion Whole Body, è informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando apposito modulo di Informativa e Consenso Informato.

Il TSRM accompagna l'ospite nell'area RM, mostra lo spogliatoio dove l'utente potrà spogliarsi ed indossare apposito camice usa e getta e spiega con attenzione all'utente le raccomandazioni prima di entrare in RM.

Il TSRM conduce l'ospite nella sala RM, lo fa stendere sul lettino, posiziona le bobine, una alla volta permettendo all'utente di abituarsi alle stesse, spiegando come mettersi in contatto in caso di necessità durante l'esecuzione dell'esame, ripete lo svolgimento dello stesso e, una volta sicuro della tranquillità e preparazione dell'ospite, esce dalla sala RM, si posiziona alla consolle di comando e procede con l'esecuzione dell'esame.

Durante la Diffusion Whole Body, l'ospite può scegliere di ascoltare musica di sottofondo, può decidere come inclinare lo specchietto, per poter vedere l'esterno della sala o meno e dispone di una pompetta da premere in caso di necessità per mettersi in contatto con il TSRM.

Terminato l'esame, il TSRM entra in sala RM, libera l'ospite dalle bobine e lo accompagna verso lo spogliatoio, dopo essersi assicurato che tutto vada bene.

L'ospite viene riaccompagnato alla reception, dove viene rilasciata la fattura dietro il pagamento della prestazione, nonché il modulo di ritiro referto riportante l'indicazione della data nella quale il referto sarà pronto, eventuale delega per il ritiro da altra persona, o le indicazioni per la richiesta di invio del referto tramite corriere.

ACCESSO AI SERVIZI

La gestione delle prenotazioni avviene attraverso un programma informatizzato di gestione che permette all'utente di ottenere l'appuntamento per la prestazione richiesta nel minor tempo possibile o quando preferisce, secondo le disponibilità, permette di gestire le eventuali accettazioni anche senza preventiva prenotazione, qualora non ci siano altri ospiti prenotati e permette a più persone addette alla prenotazione di lavorare in contemporanea sull'agenda, senza sovrapporre esami.

La prenotazione della prestazione offerta dal Centro, esame Diffusion Whole Body può avvenire secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero 035 0433106
- Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00
- lasciando un messaggio sulla segreteria telefonica del numero 035 0433106 attiva durante gli orari di chiusura del Centro
- inviando un messaggio email all'indirizzo info@asc-italia.it
- direttamente presso la reception del Centro, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00

In ogni caso l'utente riceve conferma della prenotazione via mail, con indicazione del giorno, ora, nonché istruzioni logistiche e piccoli dettagli.

In caso di rinuncia dell'appuntamento si invita l'utente ad avvisare il Centro con almeno 24 ore di anticipo attraverso una delle modalità sopra elencate.

Si informano gli utenti che tutte le prestazioni sanitarie sono private e che non è in essere alcuna convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

L'utente può chiedere alla Segreteria personalmente o telefonicamente i prezzi dell'esame.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il Centro offre una sola tipologia di esame, dietro prenotazione, pertanto l'accesso alla segreteria avviene singolarmente.

Tutti i dati sensibili di natura anagrafica nonché quelli clinici, le immagini derivanti dalla attività di diagnostica per immagini, le refertazioni, sono raccolte in un archivio elettronico e cartaceo, posti sotto chiave fisica o password.

Il sistema informatico della struttura prevede l'accesso a dati clinici e anagrafici del singolo paziente, da parte dei professionisti operanti all'interno della struttura stessa, tramite accesso personalizzato e con password e con la tracciabilità delle operazioni avvenute.

Il referto si compone di un documento scritto ed un supporto dvd contenente tutte le immagini dell'esame e può essere ritirato personalmente presso il Centro o da un delegato, dietro presentazione di delega e copia documento identità o spedito a mezzo corriere, selezionato e con contratto personalizzato dal Centro.

RITIRO REFERTI

Il referto, si compone di un documento predisposto su apposito modulo scritto, riportante il dettaglio dell'esame, giorno dell'esecuzione e indicazione del TSRM, Medico Radiologo e Medico Refertatore e da un DVD contenente tutte le immagini.

Nel modulo di ritiro referto è chiaramente comunicato il giorno in cui sarà pronto e disponibile per il ritiro o la spedizione.

Qualora l'utente non fosse in grado di ritirare personalmente il referto dovrà firmare una delega ad una persona di fiducia che si presenterà nella struttura per il ritiro presentando un documento di identità.

PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni avviene sempre al termine delle stesse; in caso di mancata esecuzione dell'esame il Centro non chiede alcun esborso economico all'ospite.

Le modalità di pagamento previste sono le seguenti:

- contanti,
- carta di debito
- carta di credito (no Diners, no American Express)
- assegni bancari (con presentazione di documento di identità valido).

TEMPI DI ATTESA

PRENOTAZIONI

tempo massimo di attesa 3 minuti

ACCETTAZIONE

tempo massimo di attesa 5 minuti

DIFFUSION WHOLE BODY

tempo massimo di attesa 10 giorni

ELENCO DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

Il Centro Diagnostico ASC incentra la sua attività sulla diagnosi precoce e propone un'unica prestazione: l'esame di Diffusion Whole Body.

ATTIVITA' DI RM – DIFFUSION WHOLE BODY

Il Centro identifica un'area specifica strutturale dedicata alla diagnostica per immagini.

Le prestazioni offerte si identificano e concentrano su quest'area. Per questo si è svolta un'attenta e meticolosa progettazione architettonica interna per garantire il corretto svolgimento delle attività, secondo il massimo dei valori qualitativi.

L'utilizzo dell'area e sala RM è definito ed organizzato dalla direzione che si occupa della regolamentazione del flusso degli utenti, possibile grazie all'organizzazione degli appuntamenti gestiti dalla reception e all'organizzazione dell'attività attraverso una worklist ed all'applicativo Synapse di Fujifilm, che ha lavorato e personalizzato lo stesso sulle esigenze del Centro.