

BELFIORE 5 SRL
STUDIO DI RADIOLOGIA
ECOGRAFIA E
POLIAMBULATORIO

Via Martiri di Belfiore, 5 – 20090 Opera (MI)

CARTA dei
SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLO STUDIO

Il Centro Medico Radiologico “BELFIORE 5 Srl” è una struttura sanitaria accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale che nasce nel 1987 a Opera, in Via Martiri di Belfiore,5 allo scopo di offrire alla cittadinanza e agli abitanti dei comuni limitrofi un servizio di diagnostica radiologica, ecografica e di terapia fisica all'avanguardia, rapido, efficiente e a costi contenuti.

L'attività del Centro Medico è quella di accettare tutti i pazienti che si presentano dal Lunedì al Sabato presso lo sportello di accettazione, eseguire gli esami e fornire i risultati il giorno successivo.

Per tutte le ecografie, le visite e per gli esami di RMN, MOC e MAMMOGRAFIA è necessaria la prenotazione almeno un giorno prima.

Per le ecografie che richiedono una preparazione da parte del paziente è necessaria la prenotazione anticipata di almeno 2 giorni.

Gli eventuali esami radiologici urgenti vengono eseguiti e refertati nella stessa giornata della richiesta.

Il Centro accetta ed esegue la gran parte degli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale relativamente alla Unità Organizzativa di Radiologia/Diagnostica per Immagini: prestazioni di Radiologia Tradizionale (RX), MOC, MAMMOGRAFIA, OPT, TAC DENTARIA Dental Scan (Cone Beam), Ecografia e RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE mediante apparecchiatura settoriale da 0,5 Tesla (quindi esami articolari alla spalla, gomito, ginocchio, piede, rachide cervicale, rachide lombosacrale, ecc....). Relativamente all'Unità Organizzativa di Poliambulatorio vengono eseguite prestazioni afferenti alle branche di: Medicina Fisica e Riabilitazione (Visite Specialistiche, Onde d'urto, Terapie Riabilitative), Cardiologia (Visite Specialistiche ed ECG), Ginecologia (Visite Specialistiche, Tamponi ed Ecografie), Ortopedia (Visite Specialistiche, Infiltrazioni) e Urologia (Visite Specialistiche ed Ecografie).

Nel 2018 è stata attivata una procedura di ampliamento degli spazi ambulatoriali. Sono stati realizzati 3 nuovi ambulatori al piano 1 messo in comunicazione con il piano terra mediante ascensore. Sarà previsto successivamente un ampliamento delle attività specialistiche in modo da potere offrire un servizio diagnostico e cura più completo date anche le richieste che pervengono dall'area di Opera e limitrofe.

Tutte le prestazioni sanitarie afferenti alla Unità Operativa di Radiologia/Diagnostica per Immagini vengono erogate in regime di convenzione con il SSR.

L'Unità Operativa di Poliambulatorio prevede invece una composizione mista tra:

- branche specialistiche accreditate e a contratto con il SSR
- branche specialistiche accreditate e non a contratto (quindi prestazioni erogate in esclusivo regime di solvenza)

Le prestazioni sanitarie afferenti quindi alla branca di **Medicina Fisica e Riabilitazione** vengono erogate in regime di convenzione con il SSR e solvenza.

Le prestazioni sanitarie afferenti alle branche di **Cardiologia, Ostetricia e Ginecologia, Urologia, Ortopedia e Traumatologia, Dermatologia, Endocrinologia**, sono accreditate ma erogate in esclusivo regime di solvenza.

In seguito al continuo incremento del numero di esami eseguiti e alla maggiore attenzione che l'utente pone ai risultati complessivi dell'attività sanitaria, intesa non solo come affidabilità del risultato ma anche come valutazione complessiva del servizio erogato, lo Studio identifica nel miglioramento continuo della Qualità, intesa come capacità di soddisfare requisiti espliciti ed impliciti dell'utenza e dei medici curanti e quelli generali e specifici espressi nel D.G.R. 6 Agosto 1998, relativi all'accreditamento regionale, la strategia primaria per il futuro, ed intraprende

pertanto la via della realizzazione di un sistema di assicurazione della qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001.

Tale sistema è stato certificato la prima volta, da BVQI nel Dicembre 2000 e confermato nel 2017 con adeguamento alla nuova normativa ISO UNI 9001/2015.

MISSIONE

“Soddisfare nell’arco delle 24 ore e per quanto consentito dalla tecnologia, le richieste di esami e delle terapie assicurando l’efficienza, l’efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati”.

Predisporre un ambiente cordiale, sereno e protettivo; rispettare la privacy e le esigenze di riservatezza di ciascuno; fornire informazioni utili all’utilizzo dei servizi dello Studio e garantire i principi di:

- **Uguaglianza**, affinché a tutti i cittadini siano erogati uguali servizi, a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche, struttura della personalità.
- **Imparzialità**, affinché a tutti i cittadini sia assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.
- **Continuità**, affinché ai cittadini sia assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta**, affinché ogni cittadino, munito di richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, possa esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione**, affinché sia garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni, e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- **Efficienza ed Efficacia**, affinché il servizio sia erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia e la Struttura adotti le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il dott. Gianluigi PRATI è il Direttore Sanitario e responsabile delle relazioni con il pubblico ed è a disposizione di tutti i cittadini presso lo studio dalle ore 17 alle ore 18, il Mercoledì per fornire chiarimenti sugli esiti degli esami e raccogliere suggerimenti, atti a migliorare la qualità delle prestazioni.

ELENCO DEGLI ESAMI E DELLE TERAPIE ESEGUIBILI PRESSO LO STUDIO

RADIOLOGIA	<u>ESAMI OSSEI</u>	Cranio, Seni paranasali, Rocche, Mastoidi, Art. temporo mandib., Sella turcica, Rachide cervicale, Rachide dorsale, Rachide lombare, Rachide in toto in ortostasi, Emitorace, Sterno, Trachea, Spalla, Clavicola, Omero, Gomito, Avambraccio, Polso, Mano, Bacino, Anca, Femore, Ginocchio, Assiali di rotula, Tibia, Perone, Tibio tarsica, Piede, Scheletro in toto, Arti inferiori in carico, Età ossea.
	<u>TORACE</u>	
	<u>ADDOME SMC</u>	
	<u>ARCATE DENTARIE</u>	
	<u>STRATIGRAFIE</u>	Segmento scheletrico, Torace, Mediastino, Temporo mandibolare, Laringe, Logge renali.
	<u>TAC DENTALE</u>	Dental Scan
	<u>MOC</u>	Lombare, Femorale e Distale
	<u>MAMMOGRAFIA</u>	Mammografia Bilaterale, Mammografia Monolaterale
	<u>RM Settoriale</u>	Esami Articolari su ginocchio, gamba, spalla, braccio, gomito, mani, piedi, caviglia, polso, etc.....
ECOGRAFIA		Addome superiore, Addome in toto, Addome inferiore, Epatica, Pancreatica, Milza, Reni, Apparato urinario, Vescica, Pelvica, Ovarica, Trans-vaginale, Trans-rettale, Prostatica, Tiroide, Parti molli, Mammaria, Muscolo - tendinea, Scrotale, Peniena, Grossi vasi addominali, Ghiandole salivari, Capo e collo. Doppler addome e mammario
MEDICINA FISICA		Visita Specialistica, Terapia Fisica e Onde D'urto
CARDIOLOGIA		Visita Specialistica, Visite di Controllo ed ECG, Holter cardiaco
ORTOPEDIA		Visite Specialistica, Visite di Controllo, Infiltrazioni
OSTETRICA E GINECOLOGIA		Visite Specialistica, Visite di Controllo, Ecografia Transvaginale, Ovarica, Primo trimestre, Pap test, Tamponi vaginali, Translucenza nucale
UROLOGIA		Visite Specialistica, Visite di Controllo, Ecografia pene e vie urinarie
DERMATOLOGIA		Visite Specialistiche, Visite di Controllo
ENDOCRINOLOGIA		Visite Specialistiche, Visite di Controllo

PRINCIPALI COLLABORATORI DELLO STUDIO

<p>Dr. Gianluigi PRATI Dr. Luigi MAZZOLENI Dr.essa Greta SAINO Dr.sa Fatemeh SAEIDPOUR Dr.ssa Patrizia Monica MARIANI Dr.ssa Paola MARTINONI Dr. Silvano CIVILI Dr. Gian Luca FERRARO Dr.ssa Marta COVA Sig. Francesco CERUTTI Sig. Giuseppe SALOMONE Sig. Gino DISINGRINI Sig. Emanuele CALO' Sig.ra Carmelina GENOVA Dr.ssa Lavinia MANGIAROTTI Dr.ssa Monica Piera MONETA Dr. Matteo MIRAGLIA Dr.ssa Maria Elena SETTIMI Dr. Luigi Vincenzo POLITI Dr. Andrea PAGANI Dr. Carlo CIMINO Dr. Andrea TATARANNO Dr. Marco LAVAZZA Dr. Giacomo GALASSO Dr.ssa Monica CANOVA Dr.ssa Silvia REGOLANI Dr. Alexis Elias MALAVAZOS Dr.ssa Milena LAURETTA Dr.ssa Federica FABBRI Dr.ssa Maria Rosa BERTA Sig.ra Antonella DE MARTINI Sig.ra Mara ROSATTO Sig.ra Stefania. RUSSO Sig.ra Roberta DI CRISTOFANO</p> <p>Sig.ra Sabrina TARENZI Sig.ra Simona GAETANI</p>	<p>Direttore Sanitario e Medico Radiologo Medico Radiologo Medico Chirurgo Ecografista Medico Radiologo Ecografista Medico Radiologo Mammografia Medico Internista Ecografista Medico Radiologo Ecografista Medico Ecografista Medico Angiologo Ecografista Tecnico di radiologia Tecnico di radiologia Tecnico di radiologia Tecnico di radiologia Tecnico di radiologia Medico Ginecologo Medico Ginecologo Medico Ginecologo Medico Cardiologo Medico Cardiologo Medico Ortopedico Medico Radiologo Medico Fisiatra Medico Ortopedico Medico Urologo Fisioterapista Fisioterapista Endocrinologo Medico Chirurgo Ecografista Infermiera Professionale Infermiera Professionale Addetta di Segreteria Addetta di Segreteria Addetta di Segreteria Addetta di Segreteria</p> <p>Addetta Centralino Addetta Centralino</p>
--	--

Sig. Marino ROVEDA Sig. Reynaldo ALIX		Responsabile Amministrazione Addetto alle Pulizie
--	--	--

**STUDIO DI RADIOLOGIA, ECOGRAFIA E TERAPIA FISICA
BELFIORE 5 SRL**

Via Martiri di Belfiore, 5 20090 OPERA Tel. 0257601832

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Informazioni e prenotazioni:

Via Martiri di Belfiore, 5 20090 OPERA
Tel. 0257601832

*La prenotazione, anche telefonica, è prevista unicamente per le Ecografie, la RMN, la MOC e per le Visite Specialistiche.

Per tutte le altre prestazioni l'esame viene eseguito senza necessità di prenotazione, all'atto della presentazione del paziente presso lo studio.

Orario di apertura al pubblico: Lunedì -- Venerdì 08.00 – 19.00
Sabato 08.00 – 12.30

Orario di esecuzione esami RX Lunedì -- Venerdì 08.00 – 18.00
Sabato 08.00 – 12.30

Orario di esecuzione esami Ecografici Lunedì-Venerdì 08.00 – 18.00
Sabato 08.30 – 12.00

Orario di esecuzione esami MOC Giovedì 13.30 – 18.00

Orario di esecuzione esami RM Articolare Lunedì-Venerdì 08.00 – 18.00
Sabato 08.00 – 12.00

Orario di esecuzione esami Mammografia Lunedì 13.30 – 18.00
Venerdì 08.00 – 13.00

Orario di esecuzione prestazioni Medicina Fisica

Lunedì 16.00 – 18.00 (onde d'urto)
Martedì 13.00 – 18.00 (terapie fisiche)
Mercoledì 16.00 – 18.00 (onde d'urto)
Giovedì 08.00 – 13.00 (terapie fisiche)
Venerdì 09.00 – 13.00 (terapie fisiche)
Sabato 08.00 – 12.00 (visite specialistiche 1 volta al mese)

Orario di esecuzione prestazioni Ortopedia Martedì 09.00 – 13.00
Mercoledì 09.00 – 13.00
Giovedì 15.00 – 18.00
Venerdì (2 al mese) 09.00 – 12.00

Orario di esecuzione prestazioni Cardiologia Giovedì 09.00 – 12.00
Giovedì 13.30 – 18.00

	Venerdi (2 al mese)	13.30 – 18.00
Orario di esecuzione prestazioni Ginecologia	Martedi	09.00 – 13.00
	Mercoledì	13.30 – 18.00
	Giovedì	09.00 – 13.00
	Venerdi	08.00 – 13.00
Orario di esecuzione prestazioni Urologia	Lunedì	13.00 – 18.00
Orario di esecuzione prestazioni Dermatologia	Sabato	09.00 – 12.00
Orario di esecuzione prestazioni Endocrinologia	Sabato	09.00 – 12.00
Orario di esecuzione prestazioni Visita Chirurgica	Sabato	09.00 – 12.00
Orario di esecuzione prestazioni Senologia	Venerdi	15.00 – 18.00

Modalità di accesso:

*Per esami a carico del SSN: muniti di tesserino sanitario, impegnativa , eventuale esenzione e, per i residenti fuori Regione, codice fiscale.
Per esami e visite in regime privato di Solvenza: libera*

Modalità di pagamento: Pazienti con impegnativa: secondo il tariffario SSN.
Pazienti privati: secondo tariffario ordine dei medici.

Esami urgenti: tutti i giorni di apertura dello studio

Tempi di attesa: tutti i giorni di apertura dello studio

Ritiro referti (dal giorno dopo l'esecuzione dell'esame): Lunedì – Venerdì 16.30 – 18.00

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

PRESTAZIONI A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

U.O. Radiologia e Diagnostica per Immagini (Radiologia Tradizionale, Ecografia, MOC, OPT, MAMMOGRAFIA, RMN Articolare)

U.O. Poliambulatorio (Medicina Fisica e Riabilitazione)

PRENOTAZIONE TELEFONICA

Obiettivi: fissare data e ora per la prestazione

Attività 1a	<ul style="list-style-type: none">• Rilevazione richiesta di prenotazione (telefonica);• Informazione al paziente;• Prenotazione della prestazione
Soggetto	<ul style="list-style-type: none">• Impiegato amministrativo
Elementi in ingresso	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta di prenotazione telefonica del paziente
Informazioni esistenti:	<ul style="list-style-type: none">• Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare (in presenza di richiesta medica si chiede al paziente di leggere l'impegnativa del Medico di medicina generale o la richiesta dello Specialista);• <i>Registro Prenotazioni</i> recante, data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione (per tutti i pazienti già prenotati).
Elementi in uscita	<ul style="list-style-type: none">• l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, codice fiscale), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione;• aggiorna il <i>Registro Prenotazioni</i> inserendo i seguenti dati: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione• Trasmissione SMS di promemoria al paziente nel termine di 2 giorni prima dell'esame prenotato

PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO

Attività 1b	<ul style="list-style-type: none">• Rilevazione richiesta di prenotazione (di persona);• Informazione al paziente;• Prenotazione della prestazione
Soggetto	<ul style="list-style-type: none">• Impiegato amministrativo
Elementi in ingresso	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta di prenotazione del paziente (di persona)
Informazioni esistenti:	<ul style="list-style-type: none">• Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare• <i>Registro Prenotazioni</i> recante, data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione (per tutti i pazienti già prenotati).
Elementi in uscita	<ul style="list-style-type: none">• l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi, i documenti necessari per l'accettazione (impegnativa del medico, tessera sanitaria, codice fiscale), le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione;• aggiorna il <i>Registro Prenotazioni</i> inserendo i seguenti dati: data e ora

	previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione • Trasmissione SMS di promemoria al paziente nel termine di 2 giorni prima dell'esame prenotato
--	--

Il paziente può attendere il proprio turno presso la sala di attesa ubicata in prossimità della sala visita/diagnostica.

Lo Studio BELFIORE 5 Srl, in ottemperanza a quanto previsto dalla DGR 7600/2017, ha predisposto per tutti i pazienti in solvenza per le prestazioni afferenti alla U.O. Poliambulatorio, una procedura di accettazione con postazione e corsia riservata. In tal modo viene garantita la non commistione con i pazienti a carico del SSR afferenti alle prestazioni della U.O. Radiologia/Diagnostica per Immagini e della U.O. Poliambulatorio relativamente alla sola branca di Medicina Fisica e Riabilitazione, che per l'appunto vengono erogate nelle stessa struttura con aree in comune ed uguale fascia oraria.

PRESTAZIONI IN ESCLUSIVO REGIME DI SOLVENZA

U.O. Poliambulatorio (Cardiologia, Ostetricia e Ginecologia, Ortopedia e Traumatologia, Urologia)

PRENOTAZIONE TELEFONICA

Obiettivi: fissare data e ora per le prestazioni nel rispetto del Piano di Lavoro dei Medici Specialisti e delle esigenze di urgenza/priorità dichiarate dai pazienti.

Attività 1a	<ul style="list-style-type: none">• Rilevazione richiesta di prenotazione (telefonica);• Informazione al paziente;• Prenotazione della prestazione
Soggetto	<ul style="list-style-type: none">• Impiegato amministrativo
Elementi in ingresso	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta di prenotazione telefonica del paziente
Informazioni esistenti:	<ul style="list-style-type: none">• Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare• <i>Registro Prenotazioni in Solvenza</i> recante, data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione
Elementi in uscita	<ul style="list-style-type: none">• l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi e le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione;• aggiorna il <i>Registro Prenotazioni</i> inserendo i seguenti dati: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione• Trasmissione SMS di promemoria al paziente nel termine di 2 giorni prima dell'esame prenotato

PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO

Attività 1b	<ul style="list-style-type: none">• Rilevazione richiesta di prenotazione (di persona);• Informazione al paziente;• Prenotazione della prestazione
Soggetto	<ul style="list-style-type: none">• Impiegato amministrativo
Elementi in ingresso	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta di prenotazione del paziente (di persona)
Informazioni esistenti:	<ul style="list-style-type: none">• Tipo di prestazione che il paziente desidera prenotare• <i>Registro Prenotazioni</i> recante, data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione
Elementi in uscita	<ul style="list-style-type: none">• l'impiegato amministrativo comunica al paziente: data e ora in cui dovrà presentarsi e le modalità di accettazione che si attiveranno il giorno della prestazione;• aggiorna il <i>Registro Prenotazioni in Solvenza</i> inserendo i seguenti dati: data e ora previste per la prestazione, nome e cognome paziente, n° telefono, nome medico specialista, data prenotazione• Trasmissione SMS di promemoria al paziente nel termine di 2 giorni prima dell'esame prenotato

Il paziente può attendere il proprio turno presso la sala di attesa ubicata in prossimità della sala visita/diagnostica.

Lo Studio BELFIORE 5 Srl, in ottemperanza a quanto previsto dalla DGR 7600/2017, ha predisposto per tutti i pazienti in solvenza per le prestazioni afferenti alla U.O. Poliambulatorio, una procedura di accettazione con postazione e corsia riservata. In tal modo viene garantita la non commistione con i pazienti a carico del SSR afferenti alle prestazioni della U.O. Radiologia/Diagnostica per Immagini e della U.O. Poliambulatorio relativamente alla sola branca di Medicina Fisica e Riabilitazione, che per l'appunto vengono erogate nelle stessa struttura con aree in comune ed uguale fascia oraria.

TEMPI DI ATTESA

I tempi che intercorrono fra la data di prenotazione e la data in cui viene erogata la prestazione sanitaria sono sempre contenuti entro i tempi massimi stabiliti dalla Regione Lombardia.

Naturalmente è obiettivo primario della Direzione la riduzione dei tempi di attesa nel rispetto delle indicazioni regionali e nel pieno soddisfacimento delle richieste di prestazioni.

Attualmente i tempi di attesa a seguito della prenotazioni non superano le 3 giornate lavorative.

VERIFICA E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Per la verifica del grado di apprezzamento da parte cittadino-utente riguardo le prestazioni erogate, sia dal punto di vista professionale, sia dal punto di vista della qualità dell'approccio umano e personale, è costantemente in atto un programma di controllo della soddisfazione della clientela, attraverso la distribuzione di un questionario di verifica.

I dati, raccolti ed analizzati, hanno lo scopo di fornire indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

E' da sempre un obiettivo di qualità della struttura sanitaria "BELFIORE 5 SRL" continuare ad intraprendere una indagine di tipo customer satisfaction.