

CARTA *dei* **SERVIZI**

ANNO 2026 Rev. 0.0

Sezione di chirurgia ambulatoriale



**Madonna
della
Bruna**
Poliambulatorio



www.radiologiamatera.it

Indice

1.	Presentazione, Missione e Vision	3
2.	Struttura	5
3.	Planimetria	5
4.	Ambulatorio di Chirurgia Generale	6
5.	I nostri impegni: Fattori, Indicatori e Standard di Qualità	14
6.	Principi e Diritti fondamentali	16
7.	Doveri dei Cittadini	17
8.	Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'Utente	18
9.	Regole finali	19
10.	Prestazioni e tariffe	20

1. Presentazione, Missione e Vision

La presente Carta dei Servizi è stata redatta anche con la collaborazione di diverse Associazioni tra cui “Agata”, “Amici del cuore” e “Sanità Futura”, quali rappresentanti di imprenditori e pazienti della Specialistica ambulatoriale in Puglia e Basilicata.

L’Ambulatorio di Chirurgia Generale del Centro si rivolge a cittadini ed aziende, in regime privato e di Accreditamento Istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale e in convenzione con altri enti e società private.

Tra gli obiettivi principali la Direzione pone costante attenzione al raggiungimento di obiettivi di salute mediante il costante incremento degli standards formativi, tecnologici e organizzativi, coerentemente con le normative Nazionali e Regionali ed anche con l’adesione alle indicazioni della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Il Centro Radiologico Madonna della Bruna S.r.l. è accreditato per le prestazioni di Diagnostica per immagini e autorizzato anche per l’esercizio di attività di Poliambulatorio specialistico.

Il Centro è parte di accordi e convenzioni con le seguenti strutture sanitarie:

- Ente Ecclesiastico Ospedale Generale Regionale “Miulli” di Acquaviva delle Fonti (Ba);
- Ospedale “Casa sollievo della sofferenza” IRCCS di San Giovanni Rotondo (Fg);
- GVM S.p.a. Gruppo Villa Maria care and research;
- Fondazione IEO-Monzino (in corso di perfezionamento).

L’organizzazione della struttura è periodicamente verificata dall’Organismo di certificazione KIWA CERMET Italia S.p.A. e in possesso della Certificazione di qualità ISO 9001:2015. L’insieme di queste attestazioni assicura al Centro Radiologico Madonna della Bruna l’erogazione di Servizi Sanitari con standard qualitativi in linea con le direttive promanate dalle Società scientifiche di riferimento.

Le attività espletate dall’organizzazione della struttura sono dirette alla completa soddisfazione dell’utenza.

Nell’anno 2024 il poliambulatorio è stato acquisito dal gruppo nazionale di strutture sanitarie Biallisi ed opera secondo le regole di gestione dello stesso gruppo.

L’**IMPEGNO** dell’organizzazione è la massima soddisfazione di coloro che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con la struttura (pazienti, medici e personale interno) e, pertanto, la redazione del presente documento si avvale dell’apporto di categorie professionali ed associazioni di tutela e di volontariato, rappresentative della collettività e dell’utenza, sopra citate.

La **MISSION** del Centro è contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio della Provincia di Matera, delle aree limitrofe del Potentino e della provincia di Bari, Taranto, Brindisi e Cosenza, mediante il supporto all’attività di prevenzione e cura, la continua innovazione e l’aggiornamento dei protocolli, il costante miglioramento nella accessibilità alle prestazioni, l’assidua attenzione alle necessità della medicina di base e specialistica, nonché ai fenomeni epidemiologici del territorio.

La **VISION** è una Sanità privata Socialmente Responsabile, tesa a salvaguardare i principi fondamentali della cura del paziente secondo criteri rigorosamente scientifici e fondati sull’evidenza scientifica e sull’appropriatezza clinica. Tale visione presuppone uno stretto coordinamento trasversale tra i livelli e le risorse umane coinvolte nell’organizzazione interna dei servizi, nonché un avanzato livello di integrazione tecnologica con gli strumenti della rete informatica globale.

La Direzione intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie, in maniera

costante e progressiva, mediante:

- Il miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della vivibilità in esso;
- l'aggiornamento continuo e mirato del personale;
- il controllo e la trasparenza dei processi aziendali;
- l'esecuzione dei Controlli di Qualità interni.

I dati che fanno del Centro una potenziale entità ben distinta e qualificata nella realtà locale sono:

- consolidata esperienza nel settore diagnostico del nostro personale;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica;
- personale altamente qualificato.

Nella tensione al miglioramento continuo, l'organizzazione che vengono monitora periodicamente tutti gli indicatori di processo, al fine di tenerli sotto controllo ed incanalarli verso il miglioramento continuo.

2. Struttura

Il Centro MADONNA DELLA BRUNA S.r.l. è organizzato in due sedi operative ed una amministrativa. L'Ambulatorio di Chirurgia Generale è situato nella Sede con ingresso A, ubicata al pianterreno di piazza Cesare Firrao 22-24.

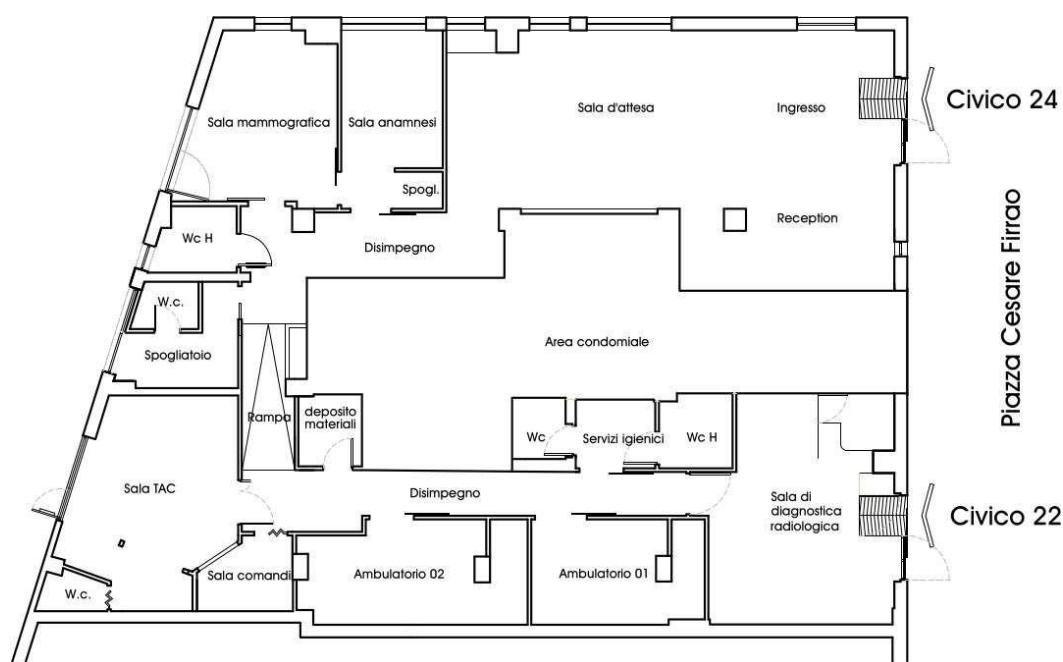
Alle capacità dell'ambulatorio diagnostico, dotato di apparecchiature di avanguardia, presso cui operano professionisti di eccellenza, specie in ambito radiologico, recentemente si sono affiancati validi professionisti con esperienza consolidata nel settore della Chirurgia Generale, nell'intento di rispondere ai crescenti bisogni e richieste dei pazienti anche in ambito terapeutico. Il fine ultimo è l'offerta di prestazioni sanitarie tra quelle che più frequentemente vengono richieste dai pazienti, in tempi adeguati e ad un costo contenuto. L'equipe medica del Poliambulatorio Madonna della Bruna sarà sempre e completamente a disposizione della rete medica territoriale con un lavoro di team, per rispondere adeguatamente ai bisogni di salute dei pazienti. Come già accade per i servizi di Diagnostica per Immagini, l'organizzazione accoglie suggerimenti e proposte attraverso attività di confronto con le associazioni e mediante analisi delle proposte raccolte.

È presente una sala d'attesa destinata a tutti i pazienti, dotata di idonei servizi igienici, sistemi multimediali di informazione ed aree di stazionamento temporaneo.

Nella zona di accettazione sono espletate le formalità necessarie all'erogazione delle prestazioni, da cui si accede all'ambulatorio dedicato alla visita chirurgica.

Referente dei servizi ambulatoriali è il Dr. Elviro Cesarano (Direttore Sanitario) o un suo delegato.

3. Planimetria



4.

Attività Ambulatoriale

AMBULATORIO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE

Accettazione

L'accesso all'ACCETTAZIONE è agevole e distanziato dall'area d'attesa, e ciò consente un adeguato rispetto della privacy. A tal fine sono affisse idonee segnalazioni.



Sicurezza

Per la sicurezza e tutela dei lavoratori aziendali e degli utenti, il Centro Radiologico Madonna della Bruna S.r.l., per il tramite del suo Servizio di Prevenzione e Protezione dei Rischi e di consulenti esterni fra i quali Dott. Giorgio Calenda (esperto qualificato), l'Ing. Danilo Di Terlizzi e altri, assolve a tutti gli obblighi di cui al D.Lgs. 81/2008, adeguando i livelli di prestazione ai più elevati standard di sicurezza e protocolli adottati dagli enti.

Privacy

Le attività del Centro Radiologico Madonna della Bruna S.r.l. sono svolte nel rispetto e tutela della privacy degli utenti ex D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. così come modificato e integrato dal General Data Protection Regulation. Ogni procedura dall'accettazione alla dimissione è organizzata in modo da proteggere le informazioni riservate dell'utente. In tal senso si sono operati interventi sulle infrastrutture e sui sistemi informatici oltre che sui sistemi elettromedicali computerizzati. Il Data Protection Officer è la dott.ssa Racciatti Eleonora, come comunicato formalmente al Garante della Privacy, il cui recapito, per informazioni, richieste e reclami inerenti alla protezione dei dati personali, è eleonora.racciatti@mpslaw.it

Sistema informatico

Il Centro è informatizzato in ogni fase del processo di erogazione del servizio. Le strutture del Centro Radiologico Madonna della Bruna sono connesse attraverso un sistema di Web Ris Pacs. Il centro è

dotato di connessione Internet/Intranet ad alta banda con sistema in fibra ottica. Tale infrastruttura consente l'accesso ai teleconsulti con altre strutture nazionali ed internazionali. Sono presenti sistemi di sicurezza e protezione degli archivi.

Modalità d'accesso e Orari

La prenotazione per le visite specialistiche di Chirurgia ambulatoriale può aver luogo per via telefonica ovvero presentandosi allo sportello di accettazione muniti di richiesta medica e/o specialistica. In accettazione sono concordati appuntamenti e compilati i consensi e la documentazione normativamente richiesta.

Per ogni prenotazione è richiesto al paziente un recapito telefonico personale, la data di nascita e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Il sistema di prenotazione del Centro Radiologico Madonna della Bruna è in possesso dei requisiti tecnici per il collegamento al sistema CUP della Regione Basilicata.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web della struttura: www.radiologiamatera.it.
Informazioni, prenotazioni, accettazione e ritiro referti:

- Dal lunedì al venerdì: dalle 07:30 alle 19:00;
- Il sabato: dalle 08:30 alle 12:00 (escluso il mese di agosto)

Al momento della prenotazione, se per via telefonica, il paziente sarà informato del giorno e dell'orario di esecuzione dell'esame.

La mancata presentazione all'appuntamento renderà necessaria la riprogrammazione dell'appuntamento stesso in altra data. Eventuali deroghe saranno autorizzate dal Direttore Sanitario della Struttura o da altro medico delegato per specifiche esigenze di carattere clinico.

Il ritiro dei referti ha luogo nella sede con ingresso A (decentrata) al banco ritiro referti, presso il quale è accertata l'identità di chi effettua il ritiro o del suo delegato.

È fondamentale presentare il modulo di delega al momento del ritiro degli esami se non lo si fa personalmente. Il modello di delega è riportato sul retro del certificato di accesso.

Sul certificato di accesso sono indicati il codice a barre identificativo del paziente che accede alla struttura e tutte le indicazioni utili per un accesso corretto ai servizi della struttura.

Risorse Umane Referenti

Accettazione, consegna referti Responsabile:
Sig.ra Sara Giaculli

E-reservation e call service
Responsabile: Sig.ra Maria D'Effremo

Informazioni amministrative
Responsabile: Sig. Salvatore Scotti

Ufficio del Personale, Management e Reclami Responsabile:
Dr. Giuseppe Demarzio

Informazione Medica Generale Responsabile:
Dr. Maurizio Resta

Infermiera
Dott.ssa Annamaria Santochirico

Staff medico
Dott. Lapadula Gennaro
Dott. Marotta Vincenzo
Dott. Morgese Francesco
Dott. Ametrano Antongiulio
Dott. Lo Bianco Gioachino
Dott. Micheli Alberto
Dott. Iamele Donato
Dott. Di Palma Giovanni
Dott. Libero Giambavichio
Dott.ssa Bellantuono Regina
Dott. Baldassarre Francesco
Dott. Stefano Olmi

Prenotazione

Per prenotare una visita:

- Firmare il consenso al trattamento dei dati personali (se non già raccolto presso la struttura) previa adeguata informativa fornita dal personale di accettazione in merito alle prescrizioni di cui al D Lgs. 196/2003 e s.m.i., altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.
- Presentare alla segreteria il documento di riconoscimento del Paziente e l'impegnativa del S.S.N. o altra prescrizione;
- Concordare col personale il giorno e l'ora di esecuzione della visita;
- Conservare il talloncino memo di prenotazione.

Accesso alla visita:

- Firmare l'impegnativa per accesso al S.S.N. e consegnarla in segreteria unitamente al talloncino di prenotazione;
- Eseguire il pagamento dell'importo previsto (ticket o tariffa, se in regime privato) in contanti o con carta di credito/bancomat;
- Accomodarsi nella sala d'attesa;
- Verificare l'avanzamento della coda sul monitor;
- Attendere di essere convocati dal personale Medico per l'erogazione della prestazione;
- prima della visita, rilasciare il consenso informato all'esecuzione della prestazione.

In sede di visita è opportuno esibire la documentazione inerente ai precedenti esiti clinici e diagnostici.

Tempi e gestione delle liste di attesa

Le visite specialistiche sono prenotate secondo l'ordine cronologico di richiesta, salvo urgenze.

Prestazioni urgenti

Tutte le urgenze sono trattate in un tempo massimo di 2 giorni lavorativi dopo essere state vagliate dallo Specialista e compatibilmente con l'organizzazione in essere.

L'esecuzione della prestazione

In sede di accettazione il paziente riceve un codice di prestazione progressivo, riprodotto anche su display presente in sala d'attesa.

Il personale sanitario convoca il paziente mediante il codice assegnato in accettazione.

La prestazione può consistere in una visita pre-chirurgica o di controllo (post-chirurgica).

La tempistica di esecuzione delle prestazioni può subire variazioni in esito alla presentazione di richieste in con priorità elevata.

Eventuali cause di forza maggiore della impossibilità di eseguire le prestazioni nei tempi programmati, sono tempestivamente comunicate agli utenti interessati secondo il sistema di comunicazione dagli stessi indicato.

I medici della struttura comunicheranno agli utenti le informazioni riguardanti la prestazione da eseguire, contenute all'interno del modulo di Consenso Informato che il paziente sarà tenuto a sottoscrivere prima dell'esecuzione della prestazione, incoerenza con le norme vigenti.

Ritiro referti

La consegna del Referto per le prestazioni ambulatoriali di Chirurgia Generale avviene al termine delle stesse, subordinatamente alla regolare posizione amministrativa, salvi particolari casi che richiedono un differimento del ritiro.

In caso di delega al ritiro del referto, il delegato dovrà presentare in accettazione: il modello di delega compilato e firmato dal delegante e la copia del suo documento d'identità.

Il ritiro del Referto è un obbligo del paziente. La struttura declina ogni responsabilità anche di tipo sanitario derivante dal suo mancato ritiro o dallo smarrimento.

Il referto è sempre consegnato in busta chiusa.

Rispetto per l'ambiente

La struttura opera nel rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema. La raccolta e smaltimento dei rifiuti ordinari ha luogo in forma differenziata secondo i regolamenti comunali. Lo smaltimento dei rifiuti speciali è realizzato da ditte specializzate e all'uopo autorizzate.



La selezione dei fornitori avviene attraverso la valutazione del rispettivo rating ambientale. L'organizzazione aziendale orienta le proprie scelte tecnologiche verso sistemi elettromedicali e impiantistici che presentano elevata efficienza energetica.

5. I nostri impegni:

Fattori, Indicatori e Standard di qualità

Liste d'attesa

Il nostro centro s'impegna a contenere le liste d'attesa in 10 giorni lavorativi dalla richiesta, nel 90% degli accessi.

DIMENSIONE	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
Aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati).	Attesa dell'accettazione	Tempo medio di attesa all'accettazione	Meno di 10 min. nel 90% dei casi
Aspetti legati al tempo, come la fruibilità delle prestazioni	Attesa della prestazione	Tempo medio di attesa all'esame	Meno di 60 min. nel 90% dei casi
	Rispetto dell'orario comunicato in sede di prenotazione (scostamento).	Tempo di attesa rispetto all'orario prenotato	Meno di 60 min. nel 90% dei casi
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare e le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi.	Possibilità di prenotazione telefonica	Risposte positive a questionario (o negative giustificate)	100%
	Semplicità degli adempimenti amministrativi	Soddisfazione da questionario	"Semplici" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza.	Informazioni fornite dal personale amministrativo	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orario, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.).	Disponibilità Cartadei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Sì" nel 100% dei casi
	Orario dei servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Identificazione del personale	Soddisfazione da questionario	"Sì" nel 100% dei casi
	Chiarezza della Cartadei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala d'attesa.	Pulizia dei servizi igienici	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Pulizia della struttura	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Comfort della sala d'attesa	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità.	Cortesia del personale in accettazione	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità.	Disponibilità e cortesia del personale sanitario	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alla soddisfazione circa il percorso di cura prescritto e seguito	Soddisfazione del paziente e dei familiari/caregivers	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi

La Direzione, in considerazione della crescente richiesta da parte degli utenti di standard qualitativi consolidati, convinta dei miglioramenti interni conseguibili con lo sviluppo di una cultura della qualità, ha definito e documentato la Politica per la Qualità con il supporto del Responsabile Gestione Qualità. La Direzione assicura che tale Politica sia compresa e sostenuta a tutti i livelli

dell'organizzazione; a tale scopo essa viene divulgata mediante apposite riunioni, distribuita a tutte le funzioni e affissa in punti visibili della struttura. La qualità sulle prestazioni e sulla professionalità del personale è sorvegliata dal Direttore Sanitario Dr. Elviro CESARANO.

Principi, diritti, doveri

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- I principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i Cittadini
- I relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure,
- Informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti, dovere 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 e il controllo dei Cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n.2/95", il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

6. Principi e Diritti fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro Radiologico Madonna della Bruna sono:

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei pazienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, l'orientamento sessuale e di genere.

Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito all'esecuzione o al rifiuto della prestazione sanitaria.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dal paziente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative del paziente. I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato. I diritti sotto riportati dei quali garantiamo il rispetto sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Diritto alla fiducia

Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità

Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

Diritto alla differenza

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura, dalla religione, dall'orientamento sessuale e di genere.

Diritto alla decisione

Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, di mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

Diritto alla normalità

Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Diritto alla riparazione dei torti

Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti

7. Doveri dei cittadini

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura, evitando tassativamente di alzare il tono della voce o di utilizzare un linguaggio irrispettoso.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

8. Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente

È disponibile nella sala d'attesa un questionario col quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le valutazioni sul servizio erogato. Tale Questionario sarà poi analizzato in occasione del successivo Riesame della Direzione.

Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo dell'organizzazione. Tale modulo può essere ritirato direttamente in segreteria. Il modulo, una volta compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o imbucato negli appositi contenitori posti in sala d'attesa.

I reclami possono essere presentati in forma scritta (su apposito modello fornito dalla segreteria) o verbale, al personale di segreteria oppure al Direttore Responsabile. Sarà cura del Centro fornire tempestivamente riscontro al paziente e provvedere all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause.

In merito a recensioni fornite attraverso piattaforme telematiche esterne (social, google ecc.) il Centro si riserva ogni opportuna azione rispetto a dichiarazioni non veritiere.

Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "sistema qualità", il Centro misura gli indicatori (art. 14 Dlgs. 502/92) relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.

9. Regole finali

La presente Carta dei Servizi sarà divulgata all'esito di ogni aggiornamento e resa disponibile agli Enti di controllo, al locale Tribunale per i Diritti degli Ammalati, alle Associazioni di Categoria del Settore e dalle Società Scientifiche pertinenti.

Questo documento è disponibile negli ambienti comuni della struttura ed è fruibile a tutti i pazienti che vi accedono. Si è provveduto a riprodurla in formato elettronico sugli schermi della sala d'attesa per una più facile fruibilità

La Carta dei Servizi del Centro Radiologico Madonna della Bruna è presente sul web all'indirizzo www.radiologiamatera.it.

La Carta dei Servizi del Centro Radiologico Madonna della Bruna ha durata annuale, ma può essere suscettibile di revisioni intermedie.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare il Referente del Gruppo redazionale della Carta dei Servizi: Dr. Giuseppe Demarzio

Tel. 0835331875.

Cell.3358432190

Mail: madonnadellabruna@gmail.com

Poliambulatorio Madonna della Bruna

Gruppo Redazionale:

Dr. Giuseppe Demarzio

Dr. Elviro Cesarano

Sig. Salvatore Scotti

Sig.ra Sara Giaculli

10. Prestazioni e tariffe

-Visita Chirurgica (primo accesso o pre-operatoria)	€ 70,00 - €150,00
-Visita Chirurgica (di controllo o post-operatoria)	€ 70,00 - €105,00
<i>Staff medico-chirurgico:</i>	
Dott. Marotta Vincenzo - Dott. Morgese Francesco Dott. Antongiulio Ametrano - Dott. Gioachino Lo Bianco Dott. Alberto Micheli – Dott. Donato Iamele Dott. Gennaro Lapadula – Dott. Libero Giambavichio – Dott. Stefano Olmi	