



## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni offre, con esperienza trentennale, la possibilità di eseguire esami ecotomografici di ogni distretto corporeo.

### **IMPEGNI**

La Carta dei Servizi ha lo scopo di dichiarare l'impegno dello Studio di Ecografia Marcello Carboni nei confronti dei pazienti, rappresentando uno strumento essenziale nel processo di miglioramento della qualità del servizio stesso. Tale documento fornisce un'esauriente informazione sull'organizzazione dell'attività dello studio, e definisce le modalità di tutela nel rispetto dei principi di trasparenza.

L'impegno dello Studio di Ecografia Marcello Carboni è riassunto nella politica della qualità che costituisce il cardine dell'attività svolta quotidianamente.

### **POLITICA DELLA QUALITA'**

L'obiettivo dello Studio di Ecografia Marcello Carboni è porre al centro della propria attività ogni esigenza del paziente inerente al suo stato di salute, nel completo rispetto della dignità e della privacy. L'utilizzo delle più moderne apparecchiature ecotomografiche ed il continuo aggiornamento professionale, unitamente alla costante attenzione umana, fanno dello Studio di Ecografia Marcello Carboni una struttura in grado di soddisfare i bisogni di diagnosi del paziente.

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni eroga i suoi servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- Imparzialità ed uguaglianza: i servizi sono erogati secondo regole precise ed uguali per tutti, senza differenze per sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- Rispetto della dignità: i servizi sono erogati garantendo all'utente la massima riservatezza, la più completa informazione ed il rispetto della persona.



**marcellocarboni**  
STUDIO DI ECOGRAFIA

- **Partecipazione:** il paziente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano e ha il diritto di esprimere la propria opinione nei riguardi del servizio ricevuto.
- **Assistenza:** al paziente è garantito il diritto di ricevere l'assistenza del personale e di ottenere le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi. E' inoltre presente una segnaletica, leggibile anche a distanza e di facile comprensione, che permette di individuare facilmente la sede d'erogazione della prestazione.
- **Efficienza ed efficacia:** lo Studio di Ecografia Marcello Carboni garantisce un impegno costante affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

## **ORGANIZZAZIONE**

### **SERVIZI OFFERTI**

Lo studio Studio di Ecografia Marcello Carboni esegue esami ecotomografici

- Ecografia addome superiore
- Ecografia pelvica
- Ecocolor-Dopplermultidistrettuale
- Ecografia epatica
- Ecografia renale
- Ecografia prostatica
- Ecografia dell'anca neonatale
- Ecografia delle anse intestinali
- Ecografia del capo e del collo
- Ecografia ginecologica
- Ecografia pediatrica
- Ecografia tiroidea
- Ecografia delle ghiandole salivari
- Ecografia muscolo-tendinea
- Ecografia delle articolazioni
- Ecografia del tessuto sottocutaneo
- Ecografia dei testicoli

Gli esami ecotomografici vengono effettuati utilizzando Ecografo Alpinion E-Cube 15 Platinum. Per effettuare ecografie a domicilio viene impiegato Ecografo Esaote My-Lab 25.



## **MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni eroga prestazioni in regime di libera professione. A seguito della visita, viene rilasciata documentazione con referto, immagini ed eventuale cd multimediale.

## **MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI**

Per ottenere le prestazioni è preferibile presentare una richiesta anche sul ricettario personale del medico prescrivente.

## **MODALITA' DI PAGAMENTO**

Al termine della prestazione il pagamento può essere effettuato in contanti, mediante POS o assegno bancario. Per ogni importo versato verrà contestualmente rilasciata regolare fattura.

## **ORARI**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni riceve i pazienti su appuntamento, dal lunedì al venerdì, con orari flessibili, la mattina dalle 08.30 alle 12.30 ed il pomeriggio dalle 15.30 alle 20.30. In caso di necessità urgenti, il personale cercherà di soddisfare le richieste qualora possibile. In casi selezionati, si eseguono esami domiciliari con apparecchio dedicato.

## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

Le prestazioni possono essere prenotate:

- attraverso il sito web [www.marcellocarboni.it](http://www.marcellocarboni.it)
- telefonicamente chiamando il numero 079 4924985 o +39 347 7750223 (possibile anche tramite messaggistica whatsapp)

Al momento della prenotazione, il paziente, a seconda della tipologia di esame ecotomografico che dovrà eseguire, verrà informato circa la necessità di eventuale opportuna preparazione propedeutica all'esame stesso.



## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati personali dei pazienti sono salvaguardati nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati [GDPR (UE) 2016/679].

## **ARCHIVIAZIONE**

Gli archivi informatici contenenti i dati sensibili dei pazienti sono protetti da password personali d'accesso. Le informazioni cartacee sono archiviate e conservate all'interno di locali chiusi a chiave e ad accessibilità limitata e vengono archiviate per dieci anni garantendo l'assoluta riservatezza dei dati in esse contenuti.

## **PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO**

I pazienti possono consultare in qualsiasi momento la Carta dei Servizi (a disposizione nella sala d'attesa). Il personale è a disposizione per qualsiasi chiarimento.

## **SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Dopo l'esecuzione dell'esame, ai pazienti viene chiesto di compilare un questionario anonimo allo scopo di valutare il grado di soddisfazione con particolare riferimento alla completezza del servizio ed alla cortesia del personale. Tali questionari vengono periodicamente elaborati quali strumento di autovalutazione dei risultati ottenuti e strumento di miglioramento continuo.

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni si pone quale obiettivo prioritario la massima soddisfazione dei suoi pazienti, garantendo la qualità del servizio erogato. Per conseguire tale obiettivo è necessaria la partecipazione attiva dei pazienti, costante punto di riferimento per l'ottimizzazione dei servizi erogati.



## **RECLAMI**

Lo Studio di Ecografia Marcello Carboni offre la possibilità di sporgere reclamo in seguito a qualsiasi disservizio, atto o comportamento che possa aver generato insoddisfazione. Il reclamo può essere sporto verbalmente durante l'orario di lavoro, chiedendone eventuale trascrizione e controfirmandola, oppure consegnando un reclamo scritto e firmato o inviandolo per posta elettronica o per lettera. Tale reclamo può essere presentato entro 15 giorni dall'atto lesivo. L'eventuale reclamo sarà esaminato il giorno stesso della sua ricezione, ed il paziente verrà contattato entro 5 giorni lavorativi per risolvere quanto lamentato. I reclami verranno quindi archiviati e gli elementi ricavati utilizzati per effettuare l'annuale esame di autovalutazione, al fine di un continuo miglioramento della qualità.

*"Ogni cura efficace parte da una diagnosi puntuale. Non rinunciate alla qualità della vostra salute, una ecografia precisa può cambiarvela... "*