

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI:

Lo Studio si impegna a garantire:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** uniformità delle prestazioni e comportamento obiettivo verso gli utenti
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità nel tempo
- **Diritto di scelta** dei professionisti di propria fiducia
- **Partecipazione** alla prestazione
- **Informazione** chiara, accurata, trasparente in ogni fase del servizio
- **Massima efficienza** e tempestività, disponibilità e versatilità

## STANDARD DI QUALITÀ'

- **Rispetto del suo tempo:** Consegna immediata dei referti, corredati dalla relativa documentazione iconografica, in presenza del paziente, con la garanzia di un'adeguata informazione dell'esito dell'esame
- **Rispetto della privacy:** Modulistica inerente alla legge sulla tutela della privacy, riservatezza delle informazioni acquisite
- **Ambiente confortevole e igienizzato:** Severe procedure per pulizia e disinfezione di ambienti e apparecchiature
- **Informazioni agli utenti** circa le modalità di prestazione dei servizi
- **Tecnologie all'avanguardia:** Attrezzature per esami radiologici testate con controlli di qualità. Emissione minima di raggi X
- **Personale medico e tecnico qualificato,** selezionato e sperimentato

## GESTIONE DEI RECLAMI

Lo Studio garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente/utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizi o anomalie riscontrati.

Il reclamo può essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione o inviando una mail all'indirizzo "info@stmns.it". La Direzione provvederà a dare risposta all'utente entro 30 gg; nei casi più complessi è prevista risposta scritta entro 60 gg.

Queste sono le nostre priorità assolute che intendiamo migliorare continuamente grazie anche alla Sua partecipazione, accogliendo i Suoi suggerimenti espressi in un questionario che le chiediamo di compilare accuratamente e per il quale garantiamo privacy e anonimato.

Le Sue indicazioni saranno utili per conoscere le aspettative della nostra clientela e per l'evoluzione verso il nostro obiettivo comune: la Salute.

Ringraziandola per aver scelto il nostro Studio Medico siamo a Sua disposizione per ulteriori chiarimenti.

**PER AVERE UNA PANORAMICA  
COMPLETA DEGLI STANDARD DI  
SERVIZIO OFFERTI DALLA STRUTTURA  
CONSULTARE IL SITO WEB  
[www.stmns.it](http://www.stmns.it)**

**E' POSSIBILE ANCHE AVERE INFORMAZIONI  
SULLE ATTIVITA' SVOLTE E SUL PERSONALE  
MEDICO-SPECIALISTICO A DISPOSIZIONE  
NELLO STUDIO VISIONANDO LA  
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA SULLO  
SCHERMO DELLA SALA D'ATTESA**

MOD 07 01 02 rev.5  
04 10 2016

DCPM 27/01/1994 - DCPM 19/05/1995



# Carta dei servizi dello Studio Tecnico Medico Nazario Sauro

**Studio Tecnico Medico  
Nazario Sauro SRL  
Via Nazario Sauro n°9-11  
Tel. 070/271038  
070/271113**

**Web: [www.stmns.it](http://www.stmns.it)  
Mail: [info@stmns.it](mailto:info@stmns.it)**



*Nel dare il benvenuto nel nostro Studio Medico presentiamo questa "carta dei servizi", un utile strumento per conoscere meglio ed accedere con la massima facilità alla nostra struttura*

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei Servizi regola i rapporti tra l'utente e lo Studio Tecnico Medico Nazario Sauro. E' uno strumento a tutela del diritto alla salute.

Il fine è quello di perseguire la soddisfazione dell'utente migliorando continuamente la qualità dei servizi erogati.

## DOVE SIAMO

Via Nazario Sauro N° 9 -11  
Vicino alla Mediateca, ex mercato di Via Pola, a circa 10 minuti dalla stazione ferroviaria. L'ingresso è prossimo alla fermata dei pullman N° 1 - 5/11 e nel vicino Viale Trieste ferma il N° 9  
Accessibile con mezzi propri da Viale Trento, prima traversa a sinistra subito dopo il Teatro Massimo

## BARRIERE ARCHITETTONICHE

Lo Studio Medico è dotato di percorso per disabili, al n° civico 9 (ingresso di servizio della struttura) è presente l'ascensore, gli scivoli per disabili, e una sedia a rotelle sempre a disposizione degli utenti. Parcheggio per disabili di fronte al n° civico 9

## ORARI

Lo Studio Medico è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle 8,00 alle 17,00 per le prestazioni accreditate SSN, dalle 8,00 alle 19,00 per le altre prestazioni.

## CHI SIAMO

Lo Studio Tecnico Medico N. Sauro è accreditato dal 1979 presso il SSN.  
Il Direttore Sanitario è la Dott.ssa M. Chiara Usala

**Prestazioni in regime di accreditamento S.S.N.**  
**Certificate con sistema di qualità**  
N° 16526/07/S

**Diagnostica per immagini tradizionale**  
**Ecografia internistica**  
**Ecografia muscolo-scheletrica**  
**Ecocolordoppler vascolare**  
**Cardiologia- Ecocolordoppler**  
**Cardiologia Pediatrica**  
**Fisiatria**  
**Fisioterapia**  
**Oculistica**



**Prestazioni non accreditate S.S.N.**

**Ortopedia**  
**Reumatologia**  
**Neurologia**  
**Otorinolaringoiatria**  
**Endocrinologia**  
**Terapia nutrizionale clinica**  
**Urologia**  
**Ginecologia**  
**Psicoterapia della famiglia**  
**Pneumologia**  
**Dermatologia**  
**Psicologia**

**Prenotazione** La prenotazione delle prestazioni può avvenire presso l'Ufficio Accettazione e anche telefonicamente ai numeri 070 271038 — 070 271113. E' possibile anche rivolgersi al CUP (070 474747) limitatamente alle visite oculistiche e agli esami ecografici. Quando necessario al momento della prenotazione degli esami diagnostici il personale dell'Accettazione fornisce informazioni sulle modalità di preparazione degli stessi. Tutti gli operatori degli uffici amministrativi possono fornire agli utenti le informazioni sugli orari di apertura dello Studio Medico, sulle prestazioni sanitarie erogate e sulle modalità di prenotazione

**Modalità di accesso** L'accesso alle prestazioni avviene tramite richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario regionale. I documenti necessari per l'accesso sono:

- richiesta del Medico di Medicina Generale
- codice fiscale
- tessera sanitaria

E' utile, al momento della visita, essere in possesso di esiti di indagini diagnostiche effettuate in precedenza e delle terapie in atto

**Accesso prioritario** Lo Studio non gestisce le emergenze, il personale dell'accettazione lo specifica al momento della verifica dell'impegnativa quando viene segnalato il carattere d'emergenza dal medico di Medicina Generale

**Registrazione** Per limitare i disagi ai pazienti/utenti è presente un dispositivo elimina code: si accede alla registrazione per chiamata numerica

**Pagamento** Il pagamento può avvenire in contanti, con assegno o anche tramite carta bancomat

**Ritiro dei referti** I referti vengono consegnati dal medico direttamente al paziente/utente o suo delegato (il delegato deve consegnare la delega firmata e la copia del documento d'identità del delegante) in busta chiusa. In caso di necessità i referti possono essere consegnati dal personale dell'Accettazione incaricato