



Si prende cura di te.

CARTA DEI SERVIZI

CST Trento S.r.l.

Poliambulatorio specialistico e diagnostica ecografica - Via G.B. Trener 2/2 – 38121 Trento (TN)
Tel. 0461/830596 fax 0461/426851 - P.I.V.A. 02237150228

CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è sostanzialmente rivolta a facilitare e favorire gli utenti che fruiscono dei servizi offerti ed è redatta in coerenza con le disposizioni normative vigenti. Può essere considerata come uno strumento a tutela degli utenti attribuendo loro la possibilità di un effettivo controllo sui servizi erogati, sui metodi di erogazione degli stessi e sulla loro qualità.

La data dell'ultima redazione del documento risponde al settembre 2013.

LA STRUTTURA MISSION

Il CST Trento è un centro di servizi di diagnostica per immagine e di visite mediche specialistiche. La struttura comprende 14 ambulatori e due sale di attesa collocate nelle adiacenze degli studi medici. In prossimità dell'ingresso sono presenti due postazioni reception per l'accoglienza dei pazienti e per la gestione amministrativa delle visite.

I referti medici, gestiti in base al D.Lgs 196/2003, sono conservati in formato elettronico sul server e sono facilmente riproducibili in formato cartaceo presso la segreteria.

Lo scopo del CST Trento è la promozione della salute mediante la realizzazione dei seguenti obiettivi:

- Lo sviluppo costante di un'azione di miglioramento delle prestazioni offerte all'utente
- La piena sicurezza nell'esercizio delle attività diagnostiche
- Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo le linee guida delle Società Scientifiche di riferimento
- La dotazione di un'adeguata e moderna strumentazione, di tecnologie avanzate e di ambienti adeguati e sempre confortevoli
- L'aggiornamento continuo degli operatori e il monitoraggio continuo dei processi in un'ottica volta all'incremento della qualità
- L'operare secondo i principi organizzativi, tecnologici e strutturali adottati dalla Azienda Sanitaria della Provincia Autonoma di Trento
- Il mantenimento nel tempo e la costante implementazione del Sistema Qualità
- Il perseguimento di una politica del personale volta a migliorarne la professionalità, all'interno di una struttura organizzativa che motiva gli operatori coinvolgendoli nell'analisi e nel miglioramento delle prestazioni garantite all'utenza
- L'incremento dei servizi offerti all'utenza e delle specialità ambulatoriali disponibili

ACCESSO AI SERVIZI

Per quanto riguarda le prestazioni relative ai servizi di diagnostica ecografica il CST Trento ha ottenuto l'accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale e garantisce l'accesso a tali prestazioni a tutti gli utenti che ne facciano richiesta dietro presentazione di impegnativa da parte del medico curante o di qualsiasi altro specialista in possesso dei requisiti professionali necessari per la produzione dell'impegnativa.

Si possono richiedere tali appuntamenti prenotandosi attraverso il CUP, oppure direttamente, negli orari di apertura del Centro, sia telefonicamente che di persona recandosi presso la segreteria della struttura in via G.B. Trener 2/2.

Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione, cioè a pagamento, la prenotazione può avvenire, negli orari di apertura del Centro, sia telefonicamente che di persona recandosi presso la segreteria della struttura sempre dietro presentazione di ricetta medica. L'utente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente durante gli orari di segreteria.

MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

Nell'orario di apertura l'utente potrà rivolgersi al personale amministrativo della struttura per qualsiasi informazione sulle prestazioni erogate.

Negli stessi orari sarà possibile effettuare qualsiasi tipo di segnalazione o reclamo sia verbalmente che utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione degli utenti presso la segreteria su eventuali disservizi o accadimenti che abbiano limitato la possibilità di fruire appieno dei servizi offerti.

I reclami saranno sempre portati all'attenzione del direttore sanitario per garantire piena considerazione dei pareri e dei rapporti con l'utenza.

Inoltre, al fine di valutare il livello di gradimento del servizio da parte dei cittadini fruitori, viene somministrato e periodicamente analizzato il Questionario sulla Soddisfazione dell'Utente (QSU).

Il direttore sanitario della struttura sarà disponibile su appuntamento, da richiedere presso la segreteria amministrativa, per conferire con gli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'utente dovrà sempre essere messo nella condizione di percepire l'efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali o morali. Quindi, nel rispetto della normativa e in piena sintonia con gli indirizzi espressi dalle istituzioni nazionali e provinciali, dall'Unione Europea e dall'Organismo Mondiale per la Sanità l'attività è improntata sui principi di:

- Imparzialità – Il personale che opera nel CST Trento non deve favorire in alcun modo nessun utente che richiede prestazioni presso la struttura in merito ad interessi di qualsiasi natura.
- Eguaglianza – Ogni utente ha il diritto di ricevere le prestazioni richieste senza alcuna discriminazione che tenga conto della razza, del sesso, dell'età, della religione, dell'abbigliamento, della provenienza e della condizione sociale.
- Continuità – Agli utenti è garantita continuità nell'erogazione del servizio, rispetto degli orari e garanzia sulla ricezione delle prestazioni garantite fino al termine dell'esame e alla sua refertazione.
- Diritto d'informazione e di scelta – L'utente sarà sempre informato sulle modalità di svolgimento dell'esame e le azioni diagnostiche e sarà coinvolto quando possibile nelle scelte da effettuare.
- Partecipazione – All'utente sarà garantita la partecipazione ed il coinvolgimento nella definizione del referto e gli saranno fornite tutte le spiegazioni necessarie.
- Efficacia ed efficienza – L'obiettivo di un miglioramento continuo, la dotazione di tecnologie di ultima generazione, lo svolgimento di tutte le attività di diagnostica nel rispetto delle linee guida scientifiche, degli aggiornamenti medici di settore e dei protocolli operativi è perseguito con lo scopo di garantire il raggiungimento di migliori condizioni di salute
- Rispetto della privacy – Tutti coloro che operano all'interno della struttura o sono, per qualsiasi natura, incaricati formalmente ad accedere e trattare i dati del CST Trento sono tenuti al segreto professionale su ogni fatto o informazione che coinvolga gli utenti.

- Diritto alla sicurezza fisica – All'interno della struttura è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, delle quali si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per lo svolgimento del servizio.
- Doveri degli utenti – Gli utenti hanno il dovere di collaborare con i medici e con il personale di segreteria e accettazione per rendere ottimale ed efficace il servizio e devono rispettare le regole di civile convivenza e i regolamenti interni in materia di accesso alle prestazioni, di sicurezza e di riservatezza.

STANDARD QUALITATIVI

- Incremento della soddisfazione utente

Si ritiene standard la soddisfazione dell'utente se raggiunge la media di 3 in un intervallo compreso tra 1 e 5 sul modulo consegnato in segreteria al fine di rilevare la soddisfazione dell'utente.

- Abbattimento dei tempi di attesa nell'erogazione della prestazione

Si ritiene standard un'attesa di 10 minuti, accettabile 20, mai oltre i 30 minuti

- Valutazioni su possibili nuove tecnologie o nuovi sistemi da acquisire sul mercato

Si ritiene standard almeno una riunione all'anno per verificare l'esigenza di acquisto di nuove tecnologie

- Controllo e verifica delle attrezzature atte a garantire la sicurezza della struttura

Si ritiene standard una manutenzione preventiva di tutti gli strumenti tecnologici utilizzati ogni due anni.

Si ritiene standard un intervento di manutenzione entro 16 ore dalla segnalazione e la risoluzione del problema entro le 24 ore successive.

- Valutazione dei fornitori

Si ritiene standard la valutazione "buono" risultante sulla apposita scheda di valutazione dei fornitori.

- Formazione costante del personale impiegato sia in ambito sanitario che amministrativo

Si ritiene standard una verifica annuale dell'aggiornamento dei professionisti e di tutta la formazione obbligatoria del personale.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Il direttore sanitario e tutti gli operatori della struttura collaborano alla realizzazione dei programmi per il miglioramento della qualità, identificandone le misure per monitorare la struttura, i processi e la soddisfazione dei propri utenti.

Le risultanti informazioni vengono usate per elaborare piani che consentono di conseguire il miglioramento della qualità e mantenere i risultati acquisiti nel tempo.

Le principali aree di intervento sono:

- controllo della sicurezza e dell'adeguatezza delle risorse tecnologiche
- controllo della corretta esecuzione delle attività diagnostiche
- controllo del rispetto dei tempi di attesa
- controllo della soddisfazione dell'utente
- controllo della formazione continua e dei miglioramenti professionali degli operatori

SERVIZI OFFERTI IN ACCREDITAMENTO CON IL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE

Il CST Trento è accreditato con il Sistema Sanitario Nazionale per i seguenti servizi:

Dermatologia:

- interventi di chirurgia ambulatoriale dermatologica
- Terapia sclerosante teleangectasie arti inferiori
- Crioterapia
- Medicina estetica:
- Peelings chimici
- Iniezioni di acido ialuronico per ridurre le rughe del viso
- Biorivitalizzazione con acido ialuronico
- Iniezioni di botulino per le rughe di espressione
- Trattamenti laser (angiomi, couperose, teleangectasie arti inferiori, macchie, rimozione tatuaggi, epilazione permanente, cheratosi)

Endocrinologia:

- Visita endocrinologica
- Visita andrologica

Esami ecografici:

- ecografia collo-tiroide-ghiandole salivari
- ecografia della mammella
- ecografia della cute e dei tessuti superficiali
- ecografia osteoarticolare e muscolotendinea
- ecografia dell'addome superiore
- ecografia dell'addome inferiore
- ecografia dell'addome completo
- ecografia prostatica transrettale
- ecografia testicoli-scroto
- ecografia pelvica transvaginale
- ecografia pediatrica
- ecografia dell'anca neonatale
- ecocardiografia
- ecografia vascolare con studio dei tronchi sovraortici
- ecografia ostetrico ginecologica con studio prenatale 3D
- ecocardio con cicloergometro
- ecografia vascolare distretto venoso e arterioso arti inferiori e superiori
- ecografia vascolare funicolo spermatico

Tutti gli esami ecografici sono integrati, per ulteriore perfezionamento diagnostico, da rilievi flussi metrici Doppler ed Eco-Color-Power Doppler

Oculistica:

- Visita oculistica
- Studio topografia corneale

SERVIZI OFFERTI IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

Cardiologia:

- visite specialistiche
- Holter
- ECG
- ECG sottosforzo con cicloergometro

Chirurgia vascolare - angiologica:

- Visita specialistica di angiologia
- Visita specialistica di flebologia e malattie delle vene
- Visita specialistica chirurgia vascolare
- Esami di diagnostica vascolare ECD
- TSA, arti inferiori e superiori, vasi spermatici
- Trattamenti di scleroterapia per varici arti inferiori
- Trattamenti in radiofrequenza inestetismi
- Mesoterapia
- Medicazioni
- Agopuntura

Chirurgia Estetica:

- Trattamenti di medicina estetica non chirurgici
- Visita

Diabetologia:

- Visita diabetologia

Ematologia:

- Visita ematologica

Fisiatria:

- Visita fisiatrica

Fisioterapia

- Elaborazione e definizione di programmi di riabilitazione volti al superamento delle diverse forme di disabilità neuro-motoria
- Attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche.
- Consulenza per l'adozione di presidi ed ausili, addestramento all'uso e verifica dell'efficacia
- Tecniche fisioterapiche
- Rilasciamento e allineamento posturale
- Massaggio terapeutico e sportivo

Gastroenterologia:

- Visita gastroenterologica

Ginecologia VISITE

- Visita ginecologica con us
- Visita ostetrica con us
- Visita ostetrica con controllo bcf
- Pap test
- Thin prep

- Us ginecologica
- Us ostetrica 1°/2° trimestre
- Inserzione pessario vaginale
- Rimozione pessario vaginale
- Ecografia follicolare min 3
- Amniocentesi
- Villocentesi

Medicina dello sport

- Certificazione idoneità agonistica
- Valutazione funzionalità atleta:
- Test Conconi
- Test di Mader
- Certificato idoneità agonistica con test Conconi
- Certificato idoneità agonistica
- + test soglia con dosaggio acido lattico (Mader)

- Spirometria

Neurologia

- Visita neurologica

Ortopedia - Traumatologia:

- Visite ortopediche

Otorinolaringoiatria:

- Visita otorinolaringoiatria
- Medicazioni
- irrigazioni orecchio

Pneumologia:

- Visita pneumologia

Reumatologia:

- Visite reumatologiche

Scienza dell'alimentazione - Dietologia:

- Indagine anamnestica
- Visita antropometrica
- Visita plicometrica
- Dieta personalizzata

Urologia:

- Visita urologica
- Ecografia apparato urinario

Visite RM (senza mezzo di contrasto):

- Esami di risonanza muscolo scheletrica osteoarticolare senza mezzo di contrasto

Visite di Radiologia Generale (senza mezzo di contrasto):

- Esami di radiologia generale senza mezzo di contrasto
- Esami di radiologia scheletrica (articolazione e colonna) senza mezzo di contrasto
- Esami di radiologia ginecologica e urologica senza mezzo di contrasto

Visite TAC (senza mezzo di contrasto):

- Esami di tomografia assiale computerizzata senza mezzo di contrasto

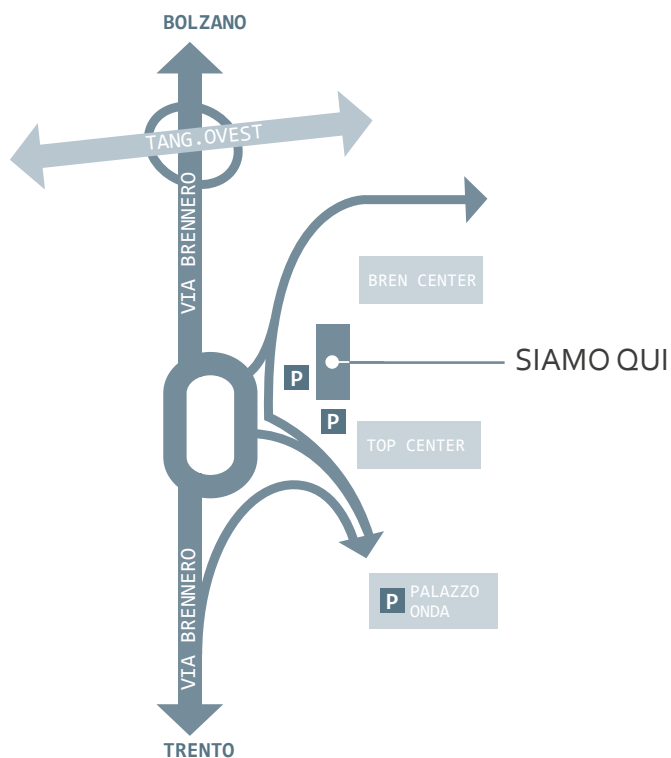
INFORMAZIONI UTILI

dove siamo

Il CST si trova in via G.B. Trener 2/2 - 38121 Trento

Il Centro è raggiungibile in:

autobus urbano e/o extraurbano: per dettagli orari consultare il sito: www.ttesercizio.it



Numeri di telefono

Segreteria 0461.860596 - Fax: 0461.426851

Responsabili CST Trento

Il direttore sanitario è il dott. Marco Bezza

Il responsabile della struttura è il sig. Roberto Angeli

Responsabile della segreteria accettazione/gestione referti è il dott. Marco Bezza

Orari

L'orario di apertura è il seguente:

DAL LUNEDI' AL VENERDI'

Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00



CST Trento S.r.l.

Poliambulatorio specialistico e diagnostica ecografica

Via G.B. Trener 2/2 – 38121 Trento (TN)

Tel. 0461/830596 fax 0461/426851