

Carta dei servizi



Il Centro Immagini Diagnostiche si trova a Nuoro in via Monsignor Giuseppe Melas, 43, in zona centrale facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e privati.



Sommario	
- UBICAZIONE DELLA STRUTTURA	Pag. 2
1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 3
1.1 La struttura	Pag. 4
1.2 Fini istituzionali	Pag. 5
2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULLA STRUTTURA	Pag. 6
2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	Pag. 6
2.2 Radiologia tradizionale digitale	Pag. 6
2.3 Risonanza magnetica nucleare	Pag. 8
2.4 Altre prestazioni eseguibili a totale carico dell'utente richiedente	Pag. 9
2.4.1 Mammografia	Pag. 9
2.4.2 Ecografia ed ecocolordoppler	Pag. 9
2.4.3 Tomografia Assiale Computerizzata	Pag. 10
2.5 Preparazione per l'esecuzione di indagine diagnostiche	Pag. 13
3 L'ORGANIZZAZIONE	Pag. 13
3.1 Apertura	Pag. 13
3.1 Modalità di prenotazione	Pag. 13
3.2 Liste d'attesa	Pag. 14
3.4 Trattamento dei dati personali	Pag. 15
3.4.1 finalità del trattamento	Pag. 15
3.4.2 Modalità di trattamento	Pag. 15
3.4.3 Ambito di comunicazione e diffusione	Pag. 16
3.4.4 Responsabile del trattamento dei dati personali	Pag. 16
3.5 Consenso informato	Pag. 16
3.6 Modalità di pagamento	Pag. 16
3.7 Esenzioni	Pag. 16
3.8 Consegna referti	Pag. 16
3.9 I diritti dei cittadini / utenti	Pag. 17
3.10 I doveri e le norme di comportamento dei cittadini/utenti	Pag. 17
3.11 I doveri e i compiti del personale	Pag. 18
4 FATTORI DI QUALITÀ	Pag. 18
4.1 Obiettivi della qualità	Pag. 18
4.2 Standard di Qualità delle prestazioni ambulatoriali	Pag. 19
5 MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA	Pag. 20
5.1 Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari	Pag. 20
5.3 Relazione sullo stato degli standard	Pag. 20

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI.

La struttura nasce nel 1979 come studio radiologico privato, nello stesso anno convenzionato ad personam (Dott. Sebastiano Coinu) con gli enti mutualistici dell'epoca; la convenzione è stata poi recepita dalla USL di Nuoro al momento dell'istituzione delle Unità Sanitarie Locali.

Nel 1991 viene trasformato in società (C.I.D srl) per cui le convenzioni in essere vengono trasferite alla stessa.

Le convenzioni hanno riguardato la radiologia tradizionale fino al 2001, anno in cui l'accreditamento è stato esteso alla risonanza magnetica.

Con il passare degli anni e l'introduzione di nuove tecniche diagnostiche, il Centro ha affiancato alla radiologia tradizionale le nuove tecniche diagnostiche di Radiologia Digitale, Tomografia Assiale Computerizzata (TC), Risonanza magnetica (RM) ed Ecografia color doppler, nuovo sistema di radiologia dentaria.

Nel 2011 il direttore sanitario, data l'esigenza di ampliamento dello studio con un apparecchio di tomografia computerizzata di ultima generazione di tipo multistrato e la volontà di installare una macchina di risonanza magnetica ad alto campo ha determinato il trasferimento in una nuova struttura, più adatta alle nuove esigenze.

Per la lunga esperienza nel settore di radiodiagnostica, per le sue dotazioni strumentali rigorosamente adeguate all'evoluzione tecnico-scientifica, per il personale qualificato: medici, personale sanitario, tecnici e amministrativi, il Centro si pone come obiettivo di integrare l'offerta pubblica con un qualificato servizio di consulenza di diagnostica per immagini.

La stesura della Carta dei Servizi è rivolta a facilitare agli Utenti la conoscenza e l'utilizzo dei servizi offerti.

Può essere inoltre considerata uno strumento a tutela dei diritti del paziente, in quanto il Cittadino-Utente ha la possibilità di un controllo effettivo sul servizio erogato e sulla sua qualità.

1.1 La struttura

Il Centro Immagini Diagnostiche si trova a Nuoro in via Monsignor Melas, 43, in zona centrale e ben servita dai mezzi pubblici; è priva di barriere architettoniche per cui perfettamente fruibile anche dai portatori di handicap.

L'ambulatorio si sviluppa su due piani.

Al piano terra sono ubicati:

- servizio di accettazione
- sala d'attesa ampia e dotata di confort climatico con servizi.
- sala di Radiologia, dotata di apparati per RX tradizionale digitale e sistema di radiologia dentaria ROMEXIS-PLANMECA;
- sala per mammografia ed ecografia
- settore separato per la risonanza magnetica con accettazione - gestione emergenza contrasti.
- sala di refertazione.
- bagni per l'utenza di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

Al primo piano, servito da ascensore sono ubicati:

Carta dei servizi D.P.C.M 19 maggio 1995 Terza edizione - Luglio 2020

- sala d'attesa
- sala TAC e sala consolle.
- studio medico
- bagni per l'utenza, di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

1.2 Fini istituzionali

Il Centro Immagini Diagnostiche si impegna ad assicurare un servizio di alto livello nell'erogazione di prestazioni di diagnostica per immagini.

I servizi diagnostici sono erogati nel rispetto delle norme della deontologia professionale e delle norme vigenti, in modo rispondente a protocolli, linee guida, documentazione tecnica, specifiche sanitarie ed ogni altro documento di riferimento in campo sanitario.

L'attività del centro Immagini Diagnostiche e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai principi fondamentali di:

• Eguaglianza

Il servizio reso dal Centro Immagini Diagnostiche è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Tutti gli utenti hanno gli stessi diritti senza discriminazioni per sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sanitarie.

• Imparzialità

Nell'applicazione delle regole operative, il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

• Continuità

Il Centro Immagini diagnostiche si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative.

• Partecipazione

Il diritto dei cittadini al miglioramento del servizio erogato viene garantito la continua possibilità riconosciuta ad ogni utente di conferire con il direttore sanitario che acquisisce le segnalazioni di eventuali reclami o i suggerimenti di miglioramento.

• Efficienza ed efficacia

Il Centro Immagini Diagnostiche adotta ogni metodo utile ad erogare il miglior servizio possibile in relazione alle esigenze degli utenti, ed a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese in un contesto di massima sicurezza.

• Ispirazione ai principi di giustificazione ed ottimizzazione

Gli esami sono eseguiti solo se giustificati da reali necessità; i sanitari pertanto sono tenuti ad essere informati su precedenti esami.

Allo stesso modo, l'elevata tecnologia degli apparati consente di ottimizzare la dose di radiazione cui il paziente è sottoposto e di archiviare il dato relativo alla dose somministrata a ciascun paziente per ogni singolo esame.

• Riservatezza

I dati personali degli utenti vengono trattati nel rispetto delle leggi che garantiscono la loro riservatezza.

Il centro Immagini diagnostiche predilige il contatto diretto.

Nessuna notizia può essere data per via telefonica o a persone diverse da quelle espressamente autorizzate dal paziente stesso.

2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULLA STRUTTURA

2.1 Tipologia delle prestazioni

Il centro Immagini diagnostiche, autorizzato e accreditato con il SSN per il servizio di Diagnostica per Immagini, eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali, in regime di convenzione.

Prestazioni erogate in convenzione

- Radiologia tradizionale digitale
- Risonanza magnetica
- Tomografia assiale computerizzata

2.2 Radiologia tradizionale digitale

Tutta la radiologia tradizionale (apparato Siemens) è acquisita con tecnica digitale diretta.

I vantaggi per il paziente del sistema digitale sono la ridotta quantità di radiazioni ed un nettissimo miglioramento nella qualità delle immagini rispetto al sistema tradizionale.

E' inoltre possibile la trasmissione via cavo delle immagini radiografiche e la loro archiviazione su disco.

Ad eccezione degli esami contrastografici, per la radiologia tradizionale, non è richiesta nessuna prenotazione.

Sono eseguibili:

Dal Lunedì al Venerdì:	mattino:	dalle ore 8.00 alle ore 12.30
	pomeriggio:	dalle ore 16.00 alle ore 17.30
Sabato:	mattino:	dalle ore 8.00 alle ore 11.30

Prestazioni di Radiologia tradizionale a carico del SSN

87.22 RX colonna cervicale

87.23 RX colonna dorsale

87.24 RX colonna dorsale

87.29 RX colonna completa sotto carico

87.61 RX completa del tubo digerente

87.73 Urografia endovenosa

87.79 RX apparato urinario

87.19 RX diretta addome o D.R.V.

88.21 RX spalla + arto superiore

88.22 RX gomito

88.23 RX polso

- 88.26 RX bacino
- 88.27 RX Femore
- 88.28 RX Piede
- 88.31 Scheletro in toto
- 87.04.1 TOMO (Stratigrafia) della laringe
- 87.09.1 Radiografia dei tessuti molli della faccia
- 87.11.1 RX dell'arcata dentaria (superiore o inferiore)
- 87.11.3 Ortopantomografia
- 87.12.2 Altra RX dentaria
- 87.16.1 Altra RX ossa faccia
- 87.16.2 Tomografia dell'articolazione temporomandibolare basale e dinamica
- 87.16.3 Tomografia dell'articolazione temporomandibolare (incluso esame diretto)
- 87.16.4 Tomografia dell'articolazione tempo mandibolare monolaterale (escluso esame diretto)
- 87.17.1 RX Cranio per seni paranasali
- 87.17.2 RX sella turcica
- 87.43.1 RX Coste e sterno clavicola
- 87.43.2 Altra radiografia di coste, sterno e clavicola
- 87.44.1 RX torace telecuore
- 87.44.2 Telecuore con esofago baritato
- 87.49.1 RX Trachea
- 87.62.1 RX esofago con MDC
- 87.62.2 RX esofago con doppio contrasto
- 88.22 RX avambraccio
- 88.29.2 RX assiale della rotula 30-60-90°
- 88.35.1 RX dell'età ossea
- 88.39.1 Localizzazione radiologica di corpo
- 88.23 RX mano
- 88.26 RX pelvi e anca
- 88.26 RX anca
- 88.26 Radiografia del bacino, pelvi , anca
- 88.26 RX coxo femorale
- 88.27 RX ginocchio
- 88.27 RX gamba
- 88.28 RX caviglia
- 88.29.1 RX arti inferiori e bacino in ortostatismo.

2.2.1 Radiologia dentaria

Il Centro ha recentemente acquisito una nuova macchina per la radiologia dentaria, in grado di eseguire oltre la panoramica dentaria più dettagliata rispetto alle macchine precedenti, anche la cosiddetta TAC CONE BEAM che consente a posteriori, tutte le possibili ricostruzioni sui vari piani delle strutture ossee per valutare gli spessori a scopo implantologico e per tutti gli altri scopi di diagnostica della patologia dei mascellari, delle articolazioni temporomandibolari, della mandibola e dei seni paranasali.

Il CD consegnato come documentazione contiene un semplice programma per la visualizzazione delle immagini e le ricostruzioni.

Questo esame non rientra tra quelli convenzionati e il suo costo è 120€.

Una stampa su carta delle immagini più significative viene consegnata insieme al supporto informatico.

2.3 Risonanza Magnetica Nucleare

La **Risonanza magnetica** è eseguita con l'apparecchio Siemens ALTEA 1,5 T (installazione fine 2019). Questa metodica è particolarmente utile nella diagnosi delle malattie del cervello e della colonna vertebrale, dell'addome e pelvi (fegato e utero), dei grossi vasi (aorta) e del sistema muscolo scheletrico (articolazioni, osso, tessuti molli).

La RM utilizzando onde radio a campi magnetici non presenta rischio di radiazioni X e pertanto l'indagine deve ritenersi assolutamente sicura e priva di effetti collaterali.

La RM rappresenta la più moderna metodica di diagnostica per immagini oggi disponibile e pertanto essa viene utilizzata in rapporto a numerose e diverse esigenze cliniche. Può essere usata per la diagnosi di una grande varietà di condizioni patologiche che coinvolgono gli organi e i tessuti del corpo.

Prestazioni RM convenzionate con il SSN

88.91.1 RM cervello e troncoencefalico

88.91.1 RM cervello e troncoencefalico senza e con contrasto

88.91.3 RM ipofisi e sella turcica

88.91.4 RM ipofisi e sella turcica con mdc

88.91.5 RM angio del cranio

88.91.6 RM parotide, laringe, faringe, ghiandole salivari, collo

88.91.7 RM parotide, laringe, faringe, ghiandole salivari, collo con mdc

88.91.8 Angio RM dei vasi del collo.

88.93 RM colonna cervicale, dorsale e lombosacrale

88.93.1 RM colonna con e senza contrasto

88.94.1 RM muscoloscheletrica.

88.94.2 RM muscoloscheletrica senza e con contrasto.

Comprendendo i seguenti esami:

- RM di spalla e braccio
- RM di gomito e avambraccio
- RM di polso e mano
- RM di bacino
- RM di articolazione coxo-femorale e femore
- RM di ginocchio e gamba
- RM di caviglia e piede

88.95 Angio RM dell'addome superiore

88.95.1 RM dell'addome superiore

88.95.2 RM dell'addome superiore con mdc

88.95.4 RM addome inferiore e scavo pelvico

88.95.5 RM addome inferiore e scavo pelvico con mdc

Gli esami includono: articolazione, parti molli, distretto vascolare.

Al servizio si accede, previa prenotazione, su proposta del medico specialista, la cui richiesta deve essere presentata al momento dell'accettazione.

La richiesta specialistica è indispensabile per gli esami in convenzione; se la richiesta specialistica non è fatta sul modulo del SSN deve essere accompagnata dalla ricetta del medico di famiglia.

Le prenotazioni degli esami in convenzione è gestita dal Centro Unico di Prenotazione (CUP) e effettua chiamando i numeri 1533 da rete fissa o 070276424 da cellulare.

Il Centro Immagini Diagnostiche tiene a precisare che:

Il numero di esami effettuabili in convenzione è subordinato ai tetti di spesa imposti dalle Asl (budget), superati i quali la struttura non può più erogare prestazioni a carico del SSN.

Eventuali prestazioni possono essere comunque effettuate a pagamento.

All'atto della prenotazione l'utente verrà informato sul costo dell'esame.

2.4 Tomografia Assiale Computerizzata

Gli esami TAC sono eseguiti con apparecchiatura **TC MX a 16 strati**.

Vengono effettuati tutti gli esami riguardanti l'encefalo, il corpo, con tutti gli esami del sistema scheletrico compresi i controlli oncologici, gli esami di angiotac

Prestazioni TC convenzionate con il SSN

87.03 Tomografia computerizzata (TC) del capo

87.41 TC Torace

87.71 TC renale

87.03.1 TC del capo con MDC

87.03.2 TC massiccio facciale e arcate dentarie

87.03.3 TC massiccio facciale e arcate dentarie con MDC

87.03.5 TC dell'orecchio

87.03.6 TC dell'orecchio con MDC

87.03.7 TC del collo

87.03.8 TC del collo con MDC

87.41.1 TC Torace con MDC

87.71.1 TC renale con MDC

87.41.1 Angio TC Aorta Toracica

88.01.6 Angio TC Aorta Addominale

88.38.7 Angio TC Arti Inferiori

87.03.8 Angio TC TSA

87.03.1 Angio TC Poligono di Willis

88.01.6 Angio TC Aorta Addominale

88.38.7 Angio TC Arti Inferiori

88.01.1 TC addome superiore

88.01.2 TC addome superiore con MDC

88.01.3 TC addome inferiore

88.01.4 TC addome inferiore con MDC

88.01.5 TC addome completo

88.01.6 TC addome completo con MDC

88.38.1 TC colonna

88.38.2 TC colonna con MDC

88.38.3 TC arto superiore

88.38.4 TC arto superiore con MDC

88.38.5 TC bacino

88.38.6 TC arto inferiore

88.38.7 TC arto inferiore con MDC

2.4 Prestazioni eseguibili a totale carico dell'utente con prenotazione

2.4.1 Mammografia

L'esame viene eseguito con mammografo digitale HOLOGIC Dimension con tomosintesi.

Si esegue tra il 6° e il 14° giorno dall'ultimo ciclo nelle donne in età fertile e che non fanno uso di farmaci ormonali.

Le altre pazienti possono praticare l'esame in qualunque giorno.

2.4.2 Ecografia ed Ecocolordoppler

Il Centro dispone di 1 ecografo modello top di gamma, Esaote MyLabEight eXP.

L'Ecografia è una metodica utilizzata per studiare organi altrimenti non esplorabili con la radiologia tradizionale.

E' una tecnica che sfrutta gli ultrasuoni pertanto non invasiva dal punto di vista radioprotezionistico.

L'esame non è né doloroso né fastidioso.

Prestazioni ecografiche eseguibili

88.71.4 Eco capo, collo linfonodi, tiroide

88.73.1 Eco mammella bilaterale

88.73.2 Eco mammella monolaterale

88.73.5 Eco color doppler dei tronchi sovraortici (T.S.A.)

88.74.1 Ecografia addome superiore

88.75.1 Eco addome inferiore

88.76.1 Eco addome completo

88.76.2 Ecografia aorta e grossi vasi addominali

88.79.1 Eco cute e tessuto sottocutaneo

88.79.2 Eco anche – screening

88.79.3 Eco muscolotendinea

88.79.5 Eco del pene

88.79.6 Eco testicoli

2.5 Preparazione per l'esecuzione di indagini diagnostiche

È necessaria la prenotazione per tutti per tutti gli accertamenti diagnostici di ecografia, TC ed RM.

E' necessaria una preparazione specifica per gli esami riguardanti gli organi addominali.

Prima degli esami con l'uso del contrasto endovenoso eseguire i seguenti esami ematochimici; gli stessi esami non devono essere antecedente ai tre mesi:

- creatinemia

I pazienti portatori di allergie farmacologiche, alimentari, respiratorie debbono effettuare una preparazione preliminare come appresso indicato:

-24 ore prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di FORMISTIN
- 1 compressa di DELTACORTENE

- 12 ore prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di FORMISTIN
- 1 compressa di DELTACORTENE

- 2 ore prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di FORMISTIN
- 1 compressa di DELTACORTENE

- presentarsi a **digiuno da almeno 4 ore** con i risultati degli accertamenti ematochimici richiesti.

Di seguito sono riportate le prescrizioni che il paziente deve seguire preliminarmente, affinché l'indagine diagnostica si svolga in condizioni di sicurezza.

Risonanza magnetica

Prima di essere sottoposto all'esame al paziente verranno poste una serie di domande alle quali è importante rispondere. Tali domande hanno lo scopo di prevenire eventuali danni causati dall'esposizione al forte campo magnetico prodotto dalla macchina. In particolare dovrà essere accertata la eventuale presenza di **pace-maker** cardiaco, pompe di infusione interne, neuro stimolatori, protesi dell'orecchio interno che possono subire danneggiamenti sotto l'azione del campo magnetico.

Possono costituire controindicazioni all'esame la presenza di schegge metalliche all'interno del corpo e in particolare in vicinanza degli occhi, clips metalliche a seguito di interventi chirurgici al cervello e al cuore, protesi al cristallino; questi pazienti possono eseguire la **RM solo con certificazione dello specialista** che ha eseguito l'intervento, attestante che il materiale usato è RM compatibile.

E' obbligatorio segnalare l'eventuale stato di gravidanza, specie se nel primo trimestre, ed eventuali allergie, soprattutto ai metalli.

Prima dell'esame è necessario togliere oggetti di metallo, orologio, schede magnetiche, trucco al viso, lenti a contatto, monete e quant'altro di metallico indossato.

Ad ogni paziente che deve effettuare l'esame di risonanza magnetica è richiesto di compilare il questionario per escludere eventuali controindicazioni all'indagine.

La somministrazione di mezzo di contrasto comporta la presa visione e la firma dell'apposito consenso informato.

Ecografia addome completo

L'esame va eseguito **a vescica piena**.

Bere 1 litro di bevande non gassate (acqua, the, camomilla) almeno **un'ora prima** dell'esame.

Non vuotare la vescica **nelle due ore precedenti l'esame**.

Presentarsi a **digiuno** da almeno 8 ore.

Ecografia addome superiore

Presentarsi a **digiuno** da almeno 8 ore.

Ecografia addome inferiore

L'esame va eseguito **a vescica piena**.

Bere 1 litro di bevande non gassate (acqua, the, camomilla) almeno **un'ora prima** dell'esame.

Non vuotare la vescica **nelle due ore precedenti l'esame**.

Urografia

Eseguire i seguenti esami di laboratorio:

- Azotemia
- Glicemia.
- Creatininemia

Due giorni prima dell'esame, iniziare dieta priva di scorie:

NO frutta - verdura - pasta - pane – riso

SI latte - yogurt - formaggio - carne - pesce – brodo - omogeneizzati - uova - succhi di frutta.

Il giorno prima dell'esame:

Ore 8.00 assumere compresse di PURSENNID

Colazione normale

Pranzo e cena mangiare leggero.

Il giorno dell'esame:

presentarsi al mattino digiuni.

Per tutti gli accertamenti diagnostici che comportano **esposizione a radiazioni ionizzanti** (Radiologia tradizionale, mammografia e TC) , per le donne in età fertile è **indispensabile la certezza di non essere in gravidanza**.

Si raccomanda di portare eventuali esami precedenti riguardanti la patologia in oggetto.

3 L'organizzazione

3.1 Apertura

L'attività del Centro si esplica con il seguente orario:

RADIOLOGIA

Dal Lunedì al Venerdì

08:00 – 12:30

16:00 – 17:30

Sabato

08:00 – 11:30

RISONANZA MAGNETICA e TAC

Dal Lunedì al Sabato

07:30 – 13:00

14:00 – 18:30

3.2 Modalità di prenotazione

Ad eccezione della radiologia tradizionale, gli esami diagnostici si effettuano solo su appuntamento. E' possibile effettuare la prenotazione:

recandosi presso gli sportelli dell'accettazione, via mail scrivendo all'indirizzo studiocoinu@gmail.com e attendendo di essere richiamati entro le 24 ore o telefonicamente ai numeri:

0784 32003 - 0784 34465

In tutti i casi, i pazienti sono agevolati dall'ampio orario di prenotazione.

All'atto della prenotazione (personale o telefonica) si consiglia di avere con sé la prescrizione medica, ciò consentirà di snellire la procedura e di evitare equivoci con il personale addetto che informerà il paziente sugli esami complementari necessari per alcune metodiche diagnostiche (con mezzo di contrasto) e sulla preparazione che il paziente dovrà seguire per un miglior risultato diagnostico.

3.3 Liste d'attesa

Per gli esami in convenzione di risonanza magnetica e tac le liste sono gestite dal CUP e vengono aperte mese per mese in ragione dei tetti di spesa imposti dalla ASL.

Per la radiologia tradizionale, a cui l'accesso è diretto, può succedere che lo studio, raggiunto il tetto di budget imposto dal contratto con la ASL, si trovi in condizioni di dover sospendere l'erogazione del servizio in convenzione fino alla fine del mese in corso.

Tuttavia l'utente può eseguire qualsiasi tipo di esame in regime privatistico. Il costo, che nella grande maggioranza dei casi per la radiologia tradizionale corrisponde al relativo ticket, sarà comunicato al momento della prenotazione.

GIORNI DI ATTESA

ECOGRAFIE	3	giorni
RISONANZA MAGNETICA	3	giorni
RM CON CONTRASTO(tempi di preparazione pre-esame)	3	giorni
RADIOGRAFIE		in giornata
TC DENTARIE		in giornata
TC TOTAL BODY	7	giorni
TC CON MEZZO DI CONTRASTO	7	giorni

Per poter accedere alle prestazioni sanitarie in convenzione, l'utente deve portare con sé:

- Prescrizione /Impegnativa del medico curante (compilata in ogni sua parte e priva di correzioni) e, ove necessario (RM e TAC), la richiesta del medico specialista di branca (neurologo, fisiatra, ortopedico, chirurgo, ect.)
- Tessera sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Eventuale documentazione di supporto (ad esempio esami precedenti)

Al suo ingresso in sala d'attesa, il paziente si presenterà all'accettazione in ordine di arrivo, per la preparazione della scheda e l'inserimento dei dati anagrafici nella banca dati del Centro. Ciò consente successivamente il riconoscimento univoco del paziente, e riduce i tempi di attesa al momento dell'accettazione.

Sempre all'atto dell'accettazione al paziente sarà:

- Comunicato il numero con cui i tecnici provvederanno alla chiamata per l'esecuzione dell'esame.
- Allo sportello dell'accettazione il paziente esprimerà il consenso verbale al trattamento dei suoi dati personali per i fini previsti dalla normativa in vigore e nell'ambito dei rapporti del Centro con la ASL convenzionata.

3.4 Trattamento dei dati personali

Per l'esecuzione di qualsiasi prestazione l'utente deve essere munito di un documento di riconoscimento in corso di validità; qualora non censito in precedenza è tenuto a fornire anche verbalmente il consenso al trattamento dei dati personali, richiesti esclusivamente per le procedure di identificazione e registrazione dell'esame e nell'ambito degli obblighi di documentazione previsti dalla convenzionamento con il SSN.

3.4.1 Finalità del trattamento.

Il trattamento che si effettua ha come finalità la condivisione dei dati con il SSN per supportare le attività del SSN stesso.

3.4.2 Modalità di trattamento

Il trattamento dei dati avverrà con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, con logiche correlate alle finalità per cui sono stati raccolti ed in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Solo gli incaricati al trattamento hanno accesso ai dati personali.

3.4.3 Ambito di comunicazione e diffusione

I dati personali non vengono mai diffusi.

I dati personali non vengono mai ceduti a terzi fatta eccezione gli adempimenti connessi ai rapporti con l'azienda sanitaria.

3.4.4 Responsabile del trattamento dei dati

Il responsabile per il trattamento dei dati personali è il direttore sanitario del Centro Dott. Coinu

3.5 Consenso informato

Carta dei servizi D.P.C.M 19 maggio 1995 Terza edizione - Luglio 2020

Le norme di Legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il paziente sull'iter diagnostico da seguire.

Per l'esecuzione di particolari prestazioni (ad esempio esami contrastografici) il paziente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso allo svolgimento della prestazione, sottoscrivendo l'apposito modulo.

Nel caso di pazienti minori è obbligatoria la presenza di un accompagnatore maggiorenne.

3.6 Modalità di pagamento

Tutti i pagamenti vengono effettuati all'atto dell'esecuzione dell'esame direttamente presso gli sportelli di accettazione della struttura.

3.7 Esenzioni

Gli utenti non aventi diritto all'esenzione, sono tenuti al pagamento del ticket per le prestazioni convenzionate, come stabilito dalla normativa vigente.

Secondo la normativa vigente alcune categorie possono essere esentate dal pagamento del ticket, in ragione del loro stato, della patologia o del reddito.

Gli aventi diritto all'esenzione dal ticket, presentando regolare ricetta S.S.N. del Medico curante o di eventuale specialista, effettueranno le prestazioni richieste non pagando la quota ticket.

3.8 Consegna referti

I tempi di consegna dei referti vengono comunicati dal tecnico al momento dell'esecuzione dell'esame, e comunque entro i tempi appresso indicati.

Previa richiesta è possibile l'invio dei referti e relativa documentazione al proprio domicilio, tramite il pagamento degli oneri al corriere privato che espleta il servizio.

Il modulo di richiesta è disponibile presso il servizio di accettazione.

Il referto, qualora non consegnato subito dopo lo svolgimento dell'esame (ecografie), può essere ritirato solo dal diretto interessato o da altra persona delegata per iscritto dallo stesso.

Tempi di consegna referti

<u>ESAME</u>	<u>GIORNI DI ATTESA</u>
ECOGRAFIE	In giornata
RISONANZA MAGNETICA	2-3 gg
RADIOGRAFIE	1-2 ore dall'esecuzione
TC DENTARIE	2 gg
TC TOTAL BODY	7 ¹ gg
TC CON MEZZO DI CONTRASTO	7 gg

Le immagini di radiologia tradizionale, di TC e RM sono consegnate su CD e sono visibili con qualsiasi computer attraverso un programma di lettura, capace di auto installarsi.

3.9 I diritti dei cittadini/utenti

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire un qualificato servizio attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

A tal fine il Cittadino/Utente ha diritto :

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.

- alla segretezza circa i dati e le informazioni relative alla propria malattia, salvo loro esplicito consenso o nei casi in cui è previsto l'esercizio della potestà tutoria (legge 196/03).
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili.
- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ad un ambiente riservato durante lo svolgimento delle indagini diagnostiche.
- ad essere informato sulle possibilità d'indagine alternative, anche se eseguibili in altre strutture.
- ad inoltrare reclami, che devono essere prontamente esaminati e ad essere informati sull'esito degli stessi.
- che negli ambienti a lui destinati siano garantiti igiene e disinfezione.

3.10 I doveri e le norme di comportamento del cittadino/utente

Il cittadino/utente, quando accede ad una struttura sanitaria, deve assumere in ogni momento, un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del lavoro del personale operante all'interno del centro.

In particolare ha il dovere di :

- collaborare con il Personale medico, paramedico e amministrativo al fine di ottenere il miglior risultato diagnostico.
- rispettare le norme interne che regolamentano l'organizzazione della struttura, allo scopo di ottenere un miglior svolgimento dei servizi.
- utilizzare abbigliamento confacente alle relative prestazioni sanitarie e di rispettare i normali canoni di igiene personale.
- presentarsi puntuale all'appuntamento stabilito, al fine di non creare disagio ad altri Utenti.
- ritirare i referti diagnostici nei giorni e nelle ore stabilite, munito di foglio per il ritiro o di eventuale delega nel caso in cui si effettuano ritiri per soggetti terzi.
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- rispettare il divieto al fumo in tutti gli ambienti della struttura.

3.11 I doveri e i compiti del personale

Gli operatori sanitari e non, nell'ambito delle loro funzioni sono tenuti a:

- rispettare le convinzioni religiose, politiche, etiche dell'utente, secondo i principi di pari dignità umana, evitando comportamenti che determinino uno stato di soggezione.
- garantire la riservatezza delle informazioni.
- riservare al cittadino/utente buona accoglienza e cortesia.
- dimostrargli attenzione e rivolgersi al paziente con il "Lei".
- ascoltarlo attentamente e fornirgli risposte corrette.
- essere cordiali senza offendere la sua dignità di persona.
- avere sempre la divisa pulita ed un aspetto curato e semplice.
- avere la targhetta di riconoscimento.

4 FATTORI DI QUALITÀ

4.1 Obiettivi della qualità

Dovere e fine della struttura è quello di offrire il massimo livello di qualità: l'attenzione ai bisogni del cittadino/utente e la qualità del prodotto erogato sono gli obiettivi prioritari della nostra attività quotidiana.

A tal fine il centro Immagini diagnostiche ha stabilito alcuni principi di carattere generale sui quali è impegnato:

- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta alla soddisfazione non solo del cittadino/utente, ma anche dei loro familiari e dei medici invianti;
- promuovere la competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicurare il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale ed il costante adeguamento tecnologico;
- attuare l'esecuzione periodica dei controlli di qualità previsti dalle normative cogenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini;

4.2 Standard di Qualità delle prestazioni ambulatoriali

Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori di qualità e gli standard, ossia le scelte concrete effettuate dal Centro per realizzare i principi generali enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione).

Gli standard di qualità di seguito elencati, rappresentano il punto di partenza: essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, della normativa di radioprotezione, del continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

PRENOTAZIONE

INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotare personalmente e telefonicamente ogni tipo di prestazione
Tempi di attesa per la prestazione	Vedi paragrafo 3.3

ACCESSO E ATTESA

INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Facilità di individuare i servizi	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche
Barriere architettoniche	Assenti
Tempo di attesa per effettuare l'esame	Rispetto dell'orario di prenotazione salvo imprevisti che verranno tempestivamente comunicati all'utente.
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici	Presenza di servizi igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e puliti.

CONCLUSIONE DELLA PRESTAZIONE.

INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD
Tempo di ritiro dei referti	Vedi paragrafo 3.8
Leggibilità dei referti	Tutti i referti vengono scritti al computer
Riservatezza nella consegna di Documentazione sanitaria	Tutti i referti vengono consegnati personalmente all'interessato, o in busta chiusa a persona delegata dal paziente stesso

Semplicità di prenotazione visite ed esami successivi	Direttamente in accettazione al termine della visita
Semplicità nella procedura di pagamento	Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello, presso il servizio di accettazione.

5 MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

Si assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari;

disponibilità costante del direttore della struttura a conferire con gli assistiti e recepire segnalazioni di disfunzioni e accettare suggerimenti.

Gli addetti all'accettazione ed il direttore sanitario:

- Forniscono informazioni e comunicazioni sui servizi offerti;
- Tutelano i diritti degli utenti in presenza di comportamenti che possano ostacolare la fruizione dei servizi.
- Sono il punto di riferimento per ogni proposta di miglioramento degli aspetti organizzativi del Centro;
- Ricevono osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli cittadini, gestendone l'iter fino alla risposta;
- Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può richiedere un colloquio riservato con il responsabile, il quale effettuerà tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed informerà il reclamante sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e modi concordati.

5.2 Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari

il Centro effettuerà periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti, attraverso specifici questionari consegnati a tutti i pazienti.

Questi possono quindi, in forma anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione.

I risultati verranno esaminati e discussi dallo staff del centro.

5.3 Relazione sullo stato degli standard

Annualmente la Direzione del Centro analizza il conseguimento degli standard di qualità prefissati, ridefinendo se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.