CARTA *dei* SERVIZI

Ed. 2023

Centro Demarzio
Studio Radiologico

www.radiologiagravina.it

Indice

Presentazione, Mission e Vision	3
Sedi	4
Aree diagnostiche	8
Accettazione	15
Procedure	17
Fattori, Indicatori e Standard di qualità	20
Principi e diritti fondamentali	22
Allegato A	25
Allegato B	28

Presentazione, Mission e Vision

Il Centro opera in diagnostica strumentale dall'anno 1992

La sua attività si rivolge a cittadini ed aziende, in regime privato e di accreditamento Istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale.

Tra gli obiettivi della Direzione vi è La costante attenzione al possesso dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi prescritti dalle normative nazionali e regionali, nonché all'aderenza alle indicazioni della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2008. È in corso, infatti, il conseguimento della relativa certificazione da Ente accreditato SINCERT. Tale certificazione è un attestato di garanzia dei processi di produzione interna alla struttura che hanno come unico obiettivo La Qualità Totale.

Tale prerogativa pone al centro di tutte le attività espletate, la completa soddisfazione dell'utenza.

La sua **MISSION** è contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio su cui verte mediante il supporto all'attività di prevenzione, l'accuratezza e la precisione delle sue indagini ai fini della cura, la continua innovazione e l'aggiornamento delle nostre tecniche e degli strumenti, il costante miglioramento nella accessibilità alle nostre prestazioni e l'assidua attenzione alle necessità della medicina di base e specialistica, nonché ai fenomeni epidemiologici del territorio.

La sua **VISION** è una Sanità privata tesa a salvaguardare i principi fondamentali della cura del paziente secondo criteri rigorosamente scientifici e fondati sull'evidenza clinica e sull'appropriatezza diagnostica. Tale visione presuppone uno stretto coordinamento trasversale tra tutti i Livelli e le risorse umane coinvolte nell'organizzazione interna dei servizi, nonché un avanzatissimo 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:
- un Direttore Medico Radiologo Responsabile
- un Medico Radiologo Consulente
- quattro Medico Radiologo Consulente TC ed ECOGRAFIA
- un Medico Neuroradiologo
- un Medico Cardiologo Consulente Ecocardiografia
- un Medico Endocrinologo Consulente per Lo studio ecografico delle ghiandole e della Tiroide
- un Medico Chirurgo Consulente per Lo studio Ecografico e Doppler dei vasi periferici
- un Medico Internista Consulente per Le patologie dell'addome e dell'apparato urinario
- un Medico Ginecologo per Lo studio Ecografico della gravidanza
- quattro Tecnici di Radiologia Medica Laureati

- due Infermieri Professionali
- due Operatrici Amministrative formate in sistemi informatici Sanitari
- un amministrativo Laureato in Economia.

La struttura si avvale della collaborazione di Medici specializzati dipendenti e consulenti; la struttura organizzativa del Servizio è descritta nell'organigramma funzionale.

Sede

Il CENTRO DEMARZIO è organizzato con una sede legale e operativa in Via Casale n.16 a Gravina in Puglia (BA).

La sede è dislocata su di un piano con una superficie di circa 250 mq. e 6 sale:

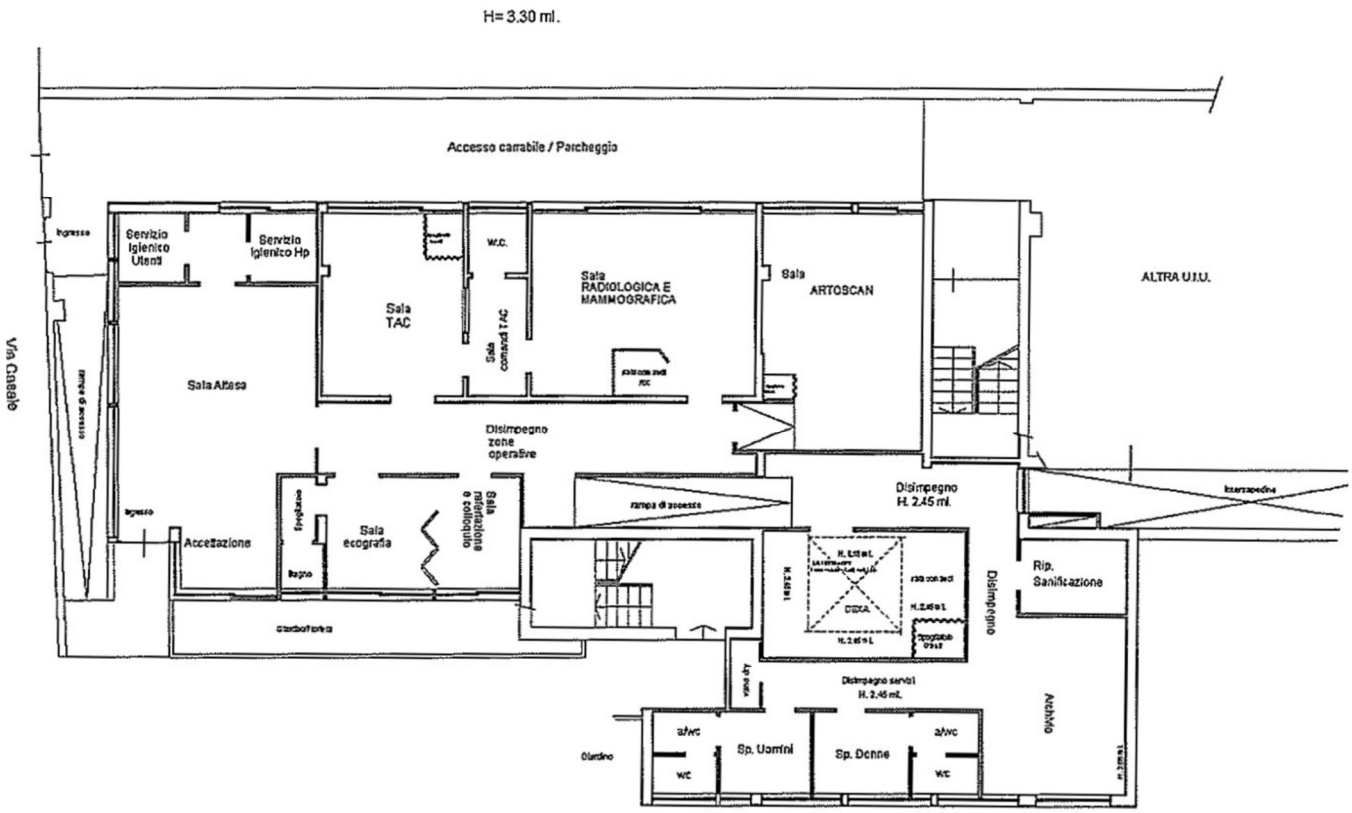
1) una di tomografia computerizzata
2) una diagnostica di radiologia ossea, toracica, tradizionale e di mammografia
3) una diagnostica di radiologia dentale
4) una diagnostica ecografica
5) una risonanza magnetica
6) una densitometria ossea - DEXA -

Percorso nella struttura.
È presente una sala d'attesa per tutti i pazienti a cui sarà fornita una numerazione che sarà progressiva per tipologia di prestazione e continuamente monitorabile tramite un supporto visivo (monitor display).
La zona di accettazione serve ad espletare La prima parte delle formalità necessarie all'effettuazione delle prestazioni.
È presente una sala d'attesa per gli utenti che devono effettuare tutti gli esami. Dal Corridoio si accede a tutte Le sale.
La Sala 1è dedicata all'effettuazione degli esami di Tac
Adiacente alla Sala 1è presente La sala 2 adibita per L'effettuazione degli esami di diagnostica dentale e Radiologia ossea, toracica, generale.
La Sala 3 è dedicata per L'effettuazione di Mammografia.
Di fronte La Sala 1è presente La sala utile alla refertazione ed ai colloqui con i pazienti con accanto La sala per L'effettuazione di Esami Ecografici.
È presente inoltre nella zona accettazione, uno sportello front-office per Le prenotazioni / informa- zioni ed il ritiro referti. 'accesso è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy. La struttura soddisfa tutti i requisiti di sicurezza in osservanza del Dlgs. 81/2008 (ex Dlgs. 626/94).

Elenco del personale

Dott. Madio Claudio- Direttore Sanitario - Medico Radiologo
Dott.ssa Rossner Gabriella - Medico Radiologo
Dott.ssa Buongiorno Vita - Medico Radiologo
Dott. Cicchetti Nunzio - Medico Radiologo
Dott. Turchetti Cristiano - Medico Radiologo
Dott. Cafagna Donato - Medico Radiologo
Dott. Giovanni Izzi - Medico Radiologo
Dott. Baldassarre Francesco - Medico Radiologo
Dott. Tartaglione Lorenzo - Medico anestesista
Dott. Morgese Francesco - Medico anestesista
Dott. Pignatelli Arcangelo - Medico Spec. Cardiologia
Dott. Buonamico Paolo - Medico Spec. Chirurgia Vascolare
Dott. Tamburro Riccardo - Medico Spec. Ginecologia
Dott. Ametrano Anton Giulio - Medico Spec. Endocrinologia
Dott. Demarzio Giuseppe - TSRM - Tecnico Coordinatore
Dott. De Cinque Simone - TSRM - Tecnico Radiologia Convenzionale
Dott.ssa Pappalardi Francesca - TSRM - Tecnico Radiologia Convenzionale
Dott. Colacicco Andrea - TSRM - Tecnico Radiologia Convenzionale
Dott. Ferrante Cosimo - TSRM - Tecnico Radiologia Convenzionale
Dott.ssa Dimattia Floriana – Infermiera
Dott. Pappalardi Giuseppe - Infermiere
Sig.ra Fragassi Tiziana - Segretaria
Sig.ra Carlucci Maria - Segreteria
Sig. Matera Lazzaro – Segretario
Sig. Scotti Salvatore - Segretario

Planimetria



Descrizione Struttura

Unità diagnostiche:

- Diagnostica ossea, Telecomandata e Diagnostica mammografica
- Diagnostica dentale - Cone Beam
- Diagnostica TC
- Diagnostica Ecografica
- Diagnostica di Risonanza Magnetica Settoriale
- Diagnostica Dexa

Altre aree, sale e Locali:

- Sala di attesa
- Zona di elaborazione immagini
- Servizi e Bagni per il Pubblico
- Refertazione
- Servizi e Bagni per il personale
- Vani comando
- Vani deposito

Aree Diagnostiche

- RADIOLOGIA
- TC/TAC
- ECOGRAFIA 3D/4D
- SENOLOGIA
- RISONANZA MAGNETICA
- DENSITOMETRIA OSSEA

RADIOLOGIA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (Villa Sistemi Medicali) e di professionisti esperti nel settore della Radiologia diagnostica tradizionale. Questo servizio è disponibile anche a domicilio del paziente. IL nostro servizio di radiodiagnostica include La MOC - Dexa per Lo studio delle osteoporosi (GE Lunar DPX).

Referenti:

- Dott. Madio Claudio (Direttore Sanitario)
- Dott. Donato Cafagna (Medico Radiologo)

Settori di studio in Radiologia:

- **Gastroenterologico**
- **Urologico**
- **Toracico**
- **Contrastografico**
- **Osteo-articolare**
- **Odontostomatologico**
- **Ortopanoramico**
- **Cone Beam 30**
- **MOC colonna, anca, total body e body mass**

TC / TAC

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (Toshiba Astelion 32 strati Advance Edition TSX) e di professionisti esperti nel settore della Tomografia Assiale Computerizzata.

Referenti:

- Dott. Madio Claudio (Direttore Sanitario)
- Dott.ssa Gabriella Rossner (Medico Radiologo)

Settori di studio con TAC:

- **Tc neurologica del cranio e della colonna**
- **Tc internistica dell'addome e del torace**
- **Studi con mezzo di contrasto**
- **Tc degli arti e delle articolazioni**
- **Tc odontostomatologica e dental-scan**
- **Densitometria ossea con TC**

ECOGRAFIA 3D / 4D

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (General Electric S8 R2) e di professionisti esperti nel settore della Radiologia diagnostica tradizionale. Questo servizio è disponibile anche a domicilio del paziente (*limitatamente ad alcuni esami).

Referenti:

- Dott.ssa Madio Claudio (Direttore Sanitario)
- Dott. Pignatelli Arcangelo (Medico Cardiologo)

Settori di studio in Ecografia:

- **Internistica**
- **Muscolo-scheletrica**
- **Cutanea**
- **Cardiologica**
- **Osteo-articolare**
- **Senologica**
- **Vascolare**
- **Pediatrica**
- **Ostetrico-ginecologica**

SENOLOGIA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (Metaltronica Lilyum) e di professionisti esperti nel settore della Radiodiagnostica Senologica.

Referenti:

- Dott.ssa Gabriella Rossner (Medico Radiologo)

Settori di studio in Senologia:

- **Mammografia**
- **Tomosintesi**
- **Ecografia mammaria**

RISONANZA MAGNETICA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (Paramed Medical System MRJ 3300 XT) e di professionisti esperti nel settore della Risonanza Magnetica Nucleare. IL nostro servizio è dotato di apparecchiatura aperta.

Referenti:

- Dott. Madio Claudio (Direttore Sanitario)
- Dott. Donato Cafagna (Medico Radiologo)

Settori di studio in Risonanza Magnetica:

- **RM Piccole articolazioni**
- **RM Grandi articolazioni**
- **RM Tempora-mandibolare**
- **RM Colonna vertebrale e cervicale**

DENSITOMETRIA OSSEA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (MOC DEXA GE Healthcare) e di professionisti esperti nel settore della Diagnostica della Densitometria Ossea.

Referenti:

- Dott.ssa Madio Claudio (Direttore Sanitario)

Settori di studio in Risonanza Magnetica:

- **MOC Femorale**
- **MOC Lombare**

Accettazione

L’accesso all'accettazione è agevole e distanziato dall'area d'attesa e ciò consente un adeguato rispetto della privacy, in tal senso sono state affisse evidenti indicazioni.

Sicurezza

La sicurezza dei pazienti che accedono alla struttura è garantita dalla presenza di un aggiornato "piano di sicurezza" in osservanza del Dlgs. N. 81/2008, redatto dal Responsabile della Sicurezza
(Dr. DEMARZIO Giuseppe) il quale ha adottato anche tutte Le precauzioni di Legge per la tutela degli Ospiti e dei Lavoratori.

Privacy

Le attività svolte nel Centro Demarzio sono svolte nel rispetto e tutela della privacy degli utenti D.Lvo 196/2003. 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 Responsabile per La Sicurezza dei dati è il Dr. DEMARZIO Giuseppe come comunicato al Garante della Privacy.

Sistema informatico

IL Centro è altamente informatizzato e ciò consente un più agevole svolgimento delle procedure Lavorative. La struttura è dotata di reti di altissimo Livello HW e SW ed è stata recentemente certificata rispettando gli standards di Legge Eu.

Modalità accesso e Orari

La prenotazione per esami radiologici può avvenire per via telefonica (limitatamente agli esami che non richiedono preparazione), o presentandosi allo sportello di accettazione muniti di richiesta medica.

Telefonicamente (0803251951) possono essere prenotati i seguenti esami, in forma diretta e privata e attraverso Le procedure telematiche CUP della Regione Puglia:

- Mammografie / ecografie mammarie
- Indagini TC senza mezzo di contrasto
- TC osteoarticolari o neurologiche di routine
- Rx torace
- Rx Segmenti ossei
- Rx e TC Dentale

Per tutti gli altri esami è necessario presentarsi personalmente allo sportello di accettazione con la documentazione del Medico Curante, del Medico Specialista o comunque inerente. In accettazione vengono concordati appuntamenti e assegnati moduli standardizzati circa le prestazioni che richiedono preparazione. Laddove il paziente riscontri problematiche ostative al tipo di preparazione contenuta nei moduli, il paziente prenotante verrà presentato al medico presente in struttura (se non presente concordando un rapido colloquio), col quale verranno stabilite le condizioni per prepararsi all'indagine diagnostica richiesta. Per tutte Le prenotazioni a prescindere dalla via d'accesso, verrà richiesto al paziente un recapito telefonico personale, La data di nascita e L'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web della struttura: www.radiologiagravina.it.

Informazioni, prenotazioni, accettazione e ritiro referti

- dal lunedì al venerdì mattina: dalle 08 :30 alle ore 13:00
- dal lunedì al venerdì pomeriggio: dalle 15 :00 alle ore 20:00
- il sabato: dalle 08 :30 alle 13:00 (escluso il mese di agosto)

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

È fondamentale che il paziente presenti adeguata documentazione giustificante La richiesta di accertamento diagnostico come, ma non esclusivamente, La richiesta medica dell'esame da effettuarsi. La mancata presentazione all'appuntamento renderà necessaria La riprogrammazione dell'appuntamento ponendo in coda alla Lista già esistente il nuovo appuntamento. Eventuali deroghe per giustificate urgenze saranno decise dal Direttore Sanitario della Struttura.

Risorse Umane Referenti

accettazione, consegna referti e reclami, gestione delle agende di prenotazione
Responsabile: Sig. Scotti Salvatore

info amministrative
Responsabile: Sig. Scotti Salvatore

informazione Medica Generale, Medica Te e Mammografia Responsabile:
Dott. Madio Claudio

Procedure

Per prenotare un esame:

- presentare alla segreteria il documento di riconoscimento del Paziente e se presente l'impegnati- va del S.S.N. o altra certificazione di richiesta;
- concordare col personale il giorno e L'ora di esecuzione dell'esame, conservare il talloncino memo di prenotazione.

Accesso all'esame:

- firmare il consenso al trattamento dei dati personali, solo nel caso non sia stato già fatto in passa- to, in questo Centro;
- firmare L'impegnativa per accesso al S.S.N. e consegnarla in segreteria;
- consegnare in segreteria il 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 indicata dal personale;
- attendere di essere convocati dal personale Medico o Tecnico per L'esecuzione dell'esame.

Per eseguire esami in regime privatistico è fortemente consigliato di esibire documentazione inerente a pregressa identificazione dell'esamine richiesto. In mancanza di tali documenti la problematica verrà valutata clinicamente dal Medico presente in struttura che giudicherà l'appropriatezza dell'indagine.
Al momento dell'accettazione il paziente è informato, ai sensi del Dlgs.196/2003, sul trattamento
dei suoi dati sensibili ed è richiesta La sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.
Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente Le norme Legislative sulla privacy che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

L’esecuzione dell’esame

Presentandosi puntualmente all'accettazione si riceverà un codice di prestazione progressivo monitorabile sul maxi-display presente in sala d'attesa.
Allorquando il personale e La struttura si renderanno disponibili ad effettuare L'esame in attesa il personale medico o tecnico, effettuerà La chiamata del paziente con il codice assegnato direttamente in sala d'attesa e solo nei casi di scarsa affinità con Le procedure di codifica (es. pazienti anziani, analfabeti o altro) direttamente col cognome.
Tenendo conto che il Centro effettua non solo prestazioni programmate agli utenti ambulatoriali, ma anche possibili esami "urgenti'', La tempistica potrebbe richiedere tempi ulteriori per L'effettua- zione delle indagini, il personale farà quanto possibile per rispettare La puntualità nell'esecuzione della prestazione e comunque di informare costantemente i pazienti sull'andamento dei ritardi.
Eventuali impedimenti da parte della Radiologia all'effettuazione dell'esame (per esempio, un guasto alla strumentazione) saranno tempestivamente comunicati agli utenti interessati, se possibile, mediante telefono (è consigliabile pertanto che L'utente Lasci sempre un recapito telefonico al momento della prenotazione).
Seguendo quanto contenuto nel D.L. 187/2000, che impone il principio di giustificazione dell'esame, ai fini della radioprotezione della popolazione, il medico specialista in Radiologia potrà modificare
o convertire L'indagine richiesta in altra, ovviamente di pari efficacia diagnostica: a tale riguardo, particolare attenzione è rivolta ai bambini e alle donne in età fertile.
Le donne in gravidanza, ma anche quelle che non possono escludere di esserlo, devono necessaria- mente avvisare il medico o il tecnico sanitario di Radiologia PRIMA di eseguire un esame che preveda L'uso di RAGGI X o La RMN, al fine di salvaguardare il feto dai rischi potenziali connessi all'uso di radiazioni ionizzanti e di campi magnetici ad alta intensità, soprattutto nelle prime settimane di gravidanza.
È indispensabile, nell'interesse dell'utente stesso, che questi rechi con sé e consegni al personale del centro eventuali indagini precedentemente eseguite.
All'effettuazione dell'esame, L'utente viene dotato dello stampato necessario per il ritiro dello stesso sul quale vengono riportate Le generalità del paziente e La data di ritiro.

Ritiro referti

IL tempo di consegna per gli esami è pari a:

- RADIOLOGIA TRADIZIONALE, MAMMOGRAFIE, ECOGRAFIE: non oltre 3 gg.
- TAC: non oltre 4 gg.
- RISONANZA MAGNETICA: non oltre 5 gg.

Fanno eccezione rari casi in cui sia ritenuto necessario un approfondimento.

N.B.: Sono considerati i giorni Lavorativi
La consegna dei referti è comunque subordinata alla regolare posizione amministrativa.

Servizi accessori e ICT

Questo Centro è dotato di un CED che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso La struttura. Se necessario è possibile offrire al medico ed al paziente copia di precedenti referti. Le schede Informatiche dell'imaging presenti in questo Centro consentono di corredare i referti con pellicole e supporto informatico CD che vengono consegnati a tutti gli Utenti.

Rispetto per l'ambiente

La struttura opera nel rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema. Sono stati eliminati i sistemi di produzione dell'imaging con soluzioni chimiche, che attualmente viene prodotto in forma digitale (celluloide termosensibile) e supporto informatico (CD). La struttura opera La raccolta dei rifiuti ordinari in forma differenziata e quella dei rifiuti speciali attraverso ditte specializzate a ridurre L'impatto ambientale. È' inoltre prevista L'adesione ad un consorzio fotovoltaico per La rigenerazione dell'energia utilizzata per il funzionamento delle attività.

Prestazioni urgenti

Tutte Le urgenze esterne vengono espletate in un tempo massimo di 3 giorni Lavorativi dopo essere state vagliate da un Medico Radiologo che in base alla gravità della richiesta può decidere anche per L'espletamento immediato della stessa, sospendendo temporaneamente l'attività programmata e dando priorità all'urgenza.
All'atto di ritiro del referto, il paziente dovrà esibire sempre il proprio documento d'identità al per- sonale di segreteria.
Questo Centro dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti, che ha opportunamente definito al fine di garantire il rispetto del Dlgs.196/03 sulla tutela dei dati sensibili.
In caso di delega al ritiro del referto, il delegato dovrà presentare in accettazione: il modello di delega, ritirabile presso L'accettazione, compilato e firmato dal delegante ed un proprio documento d'identità.
Tali prescrizioni sono indispensabili al fine di assicurare con La massima perizia possibile, La rigorosa tutela della privacy del cliente e evitare ogni facile acquisizione dei suoi dati sensibili da parte di terzi, anche familiari.
IL referto sarà sempre consegnato in busta chiusa.

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 tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati).	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 (scosta- mento).	Tempo di attesa rispetto all'orario prenotato	Meno di 60 min. nel 90% dei casi
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la corno- dità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi.	Possibilità di prenotazione telefonica	Risposte positive a questionario (o negativa giustificata)	100 %
Aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la corno- dità di poter operare le richieste telefonicamente, o la facilità degli adempimenti amministrativi.	Semplicità degli adempi menti amministrativi	Soddisfazione da questionario	"Semplici" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'informazione relativa al tratta mento sanitario: comprensibilità, chiarezza, com- pletezza .	Informazioni fornite dal persona le amministrativo	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
	Informazioni fornite dal persona le 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 (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.).	Disponibilità Carta dei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Si" nel 100% dei casi
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.).	Orari dei servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.).	Identificazione del personale	Soddisfazione da questionario	"Si" nel 100% dei casi
	Chiarezza della Carta dei Servizi	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi

Aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di 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 accet- tazione	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 perso- nale sanitario	Soddisfazione da questionario	"Molto" nel 90% dei casi
Aspetti legati alla fruibilità delle prestazioni.	Tempi di disponibilità del referto	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 La politica viene divulgata mediante apposite riunioni, distribuita a tutte Le funzioni e affissa in punti visibili della struttura. La qualità sugli esami diagnostici e sulla professionalità del personale tecnico è sorvegliata dal direttore sanitario Dr. Madio Claudio.
La sorveglianza Fisica e La qualità sulle attrezzature è affidata ai controlli periodici del prof. Marco BISCIONE, esperto qualificato e Fisico Biomedico, mentre i rilievi dosimetrici sono curati dall'istituto di radioprotezione So.Fi.Med.
I sistemi informatici della struttura vengono controllati e sviluppati dalla Netsoft del Dr. TUCCI Filippo Programmatore Informatico.

Principi, diritti, doveri

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei ser- vizi 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.

Per La realizzazione di codesto obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli Utenti
- garantire all'Utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per La realizzazione del nostro progetto nel quale L'Utente, con i suoi suggerimenti, reclami e osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.
Pertanto, La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, e va inquadrata nel più ampio progetto, di recente realizzazione, del "Sistema Qualità" del Centro Diagnostico.

Principi e diritti fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro Demarzio sono:

Eguaglianza ed imparzialità
Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, 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 e Le opinioni politiche.

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 alle indagini diagnostiche o tratta- menti proposti dai sanitari.

Partecipazione
La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso L'accesso delle informazioni sanitarie, La possibilità di presentare reclami o suggerimenti e La rilevazione periodica, fornita dall'Utente, 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 aspettati- ve della Clientela. 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 il14/06/95 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 e dalla religione.

Diritto alla decisione
IL Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve Le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e 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.

Dovere 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.
- 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.

Reclami e rilevazione della soddisfazione dell’utente

È disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere Le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro Lavoro e dei nostri servizi. 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 all'utente e provvedere all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne Le cause.

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'umanizza- zione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per L'accesso e La fruizione dei servizi.

Regole finali

La presente Carta dei Servizi verrà divulgata ad ogni suo aggiornamento, alla Locale Azienda Sanita- ria, al Locale Tribunale per i Diritti degli Ammalati, alle Associazioni di Categoria del Settore ed alle Società Scientifiche di branca.

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 Demarzio è presente in Internet sul sito www.radiologiagravina.it.

La Carta dei Servizi del Centro Demarzio ha durata annuale, ma può essere suscettibile di revisioni. A seguito del documento sono allegati alcuni tra i più ricorrenti documenti che il Paziente/Utente incontrerà nell'accesso ai servizi.

Per ogni ulteriore informazione potete contattare direttamente il Coordinatore del Gruppo Redazionale della Carta dei Servizi: Dr. Giuseppe Demarzio

Tel. 0835 331875
Cel. 335 8432190
Mail raggix@tin.it

Allegato A

Riportiamo gli esami eseguiti presso il nostro Centro, i prezzi degli esami eseguiti privatamente e il ticket (per i non esenti), nonché i tempi di refertazione.

RX		
Codice	**Descrizione esame**	**Prezzo in euro (€)**
66.66	Oblique-dinamiche	6,00 €
87.22	Rx cervicale	19,00 €
87.23	Rx Dorsale	18,00 €
87.24	RX Lombosacrale	18,00 €
87.29	Rx Rachide completo e bacino in ortostatismo su Lastra unica quad.	35,00 €
87.79	Rx diretta renale	20,00 €
88.19	Rx addome in 2 pr	20,00 €
88.21	Rx spalla o omero o braccio (arto superiore).	18,00 €
88.22	Rx gomito o avambraccio	15,00 €
88.23	Rx polso e mano	15,00 €
88.26	Rx anca o bacino	18,00 €
88.27	Rx femore, ginocchio, gamba	22,00 €
88.28	Rx piede, calcagno, caviglia (2 pr)	18,00 €
88.31	Rx scheletro sistemico	91,00 €
87.11.3	O.P.T.	21,00 €
87.12.1	Telecranio	11,00 €
87.16.1	Altra radiografia ossa della faccia (A.T.M.)	15,00 €
87.16.2	Tomografia A.T.M. (Bilaterale)	54,00 €
87.16.3	Tomografia A.T.M. (Monolaterale)	27,00 €
87.17.1	Rx Cranio	23,00 €
87.17.2	Rx Sella Turcica in 2 pr	16,00 €
87.37.1	Mammografia bilaterale	35,00 €
87.37.2	Mammografia monolaterale	23,00 €
87.42.1	Stratigrafia polmonare bil.	50,00 €
87.43.1	Rx coste, sterno e clavicola bilaterale	25,00 €
87.43.2	Rx coste sterno e clavicola monolaterale	17,00 €
87.44.1	Rx torace	16,00 €
87.49.1	Rx trachea	15,00 €
87.62.1	Rx esofago	38,00 €
88.29.1	Rx arti inferiori completi in ortostasi	31,00 €
88.29.2	Rx assiale della rotula	27,00 €
88.33.1	Rx età ossea	13,00 €

ECOGRAFIE		
Codice	**Descrizione esame**	**Prezzo in euro (€)**
88.78	Ecografia Ostetrica	31,00 €
22.22.2	Translucenza nucale	80,00 €
88.71.4	Ecografia tiroide	29,00 €
88.72.1	Ecocardiogramma	52,00 €
88.73.1	Ecografia della mammella bilaterale	36,00 €
88.73.2	Ecografia della mammella monolaterale	22,00 €
88.74.1	Ecografia addome superiore	44,00 €
88.74.7	Ecografia renale	16,00 €
88.75.1	Ecografia addome inferiore	33,00 €
88.76.1	Ecografia addome completo	61,00 €
88.76.2	Ecografia dei grossi vasi incluso aorta	33,00 €
88.77.1	Ecografia sup o inf distretto Art o Ven	25,00 €
88.78.1	Ecografia ovarica	23,00 €
88.78.2	Ecografia ginecologica	31,00 €
88.79.1	Eco di cute e sottocute	29,00 €
88.79.2	Ecografia osteo-articolare	33,00 €
88.79.3	Ecografia muscolare	29,00 €
88.79.6	Ecografia dei testicoli	31,00 €
88.79.7	Ecografia Transvaginale	44,00 €
88.79.8	Ecografia Transrettale	44,00 €

ECODOPPLER		
Codice	**Descrizione esame**	**Prezzo in euro (€)**
88.77.2	Ecocolor doppler arti inferiori	44,00 €
88.75.2	Ecocolor doppler addome inferiore	51,00 €
88.74.2	Ecocolor doppler fegato e vie biliari	44,00 €
88.74.5	Ecocolor doppler reni e surreni	35,00 €
88.77.2	Ecocolor doppler vasi sovraortici	44,00 €
55.55	Ecocolor doppler testicolare	44,00 €
88.73.4	Ecocolor doppler mammella	44,00 €

TAC		
Codice	**Descrizione esame**	**Prezzo in euro (€)**
88.01.1	TC addome superiore	89,00 €
88.01.3	TC addome inferiore	89,00 €
88.01.5	TC addome completo	116,00 €
88.38.1	TC del rachide	87,00 €
88.38.3	TC arto superiore	91,00 €
88.38.5	TC bacino e articolazioni sacro-iliache	87,00 €
88.38.6	TC arto inferiore	87,00 €
88.90.3	Spazio aggiunto all'esame di base	30,00 €
87.03	TC cranio	84,00 €
87.41	TC torace	87,00 €
87.03.2	TC massiccio facciale	90,00 €
88.90.2	Ricostruzione in corso di TC	21,00 €
87.03.7	TC collo	84,00 €
87.71	TC reni	96,00 €
87.71.1	TC reni senza e con MDC	150,00 €

RISONANZA MAGNETICA		
Codice	**Descrizione esame**	**Prezzo in euro (€)**
R1122	RNM del ginocchio	133,28 €
R705	RNM della spalla	133,28 €
R773	RNM della mano e polso	133,28 €
R776	RNM della caviglia	133,28 €
R777	RMN del gomito	133,28 €

N.B. L'elenco delle prestazioni sin qui riportato è redatto in coerenza con il nomenclatore tariffario nazionale d.m.1996 e le successive integrazioni normative regionali.
N.B. Esso rappresenta le principali prestazioni rientranti nella branca specialistica di diagnostica per immagini.

Allegato B

Come fare per:

- Richiedere gli esami;
- Prepararsi ad esami particolari.

Richiedere gli esami

È possibile richiedere accertamenti diagnostici in tre modi:

1. Recandosi dal medico di base che prescriverà gli esami su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - "impegnativa rosa" - Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento;
2. Chiedendo direttamente Le prestazioni allo Studio presentando La richiesta di un medico compilata sul ricettario personale - "ricetta bianca". In questo caso il paziente dovrà sostenere L'intero costo degli accertamenti;
3. Chiedendo direttamente gli esami al momento dell'accettazione (senza alcuna impegnativa del medico). Anche in questo caso il paziente dovrà sostenere L'intero costo degli accertamenti.

Prepararsi agli esami

Appresso sono indicati gli esami che richiedono una particolare preparazione preliminare o comportamenti da osservare nei giorni precedenti la seduta.

ESAME	PREPARAZIONE
DIRETTA ADDOME 2P	Nei 3 giorni precedenti l'esame, osservare La seguente dieta, PRIVA DI CIBI FERMENTANTI. Alimenti da ELIMINARE: Legumi,frutta, pane, pasta, riso, riso, patate, ver- dure crude e cotte. Alimenti CONSENTITI: carne, pesce, yogurt, brodo, succhi di frutta, pastina, formaggi freschi e Latticini.
APPARATO URINARIO	IL GIORNO DELL'ESAME DIGIUNO DA ALMENO 10 ORE. Colloquio di preparazione direttamente con Medico in Struttura per La preparazione personalizzata.