



Istituto di Radiologia ed Ecografia
P. DERIU – S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 Maggio 1995

Quinta Edizione anno 2025

Il direttore Sanitario
Dott. Mario Alberto Manzoni

Sommario

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 2
1.1	La struttura	Pag. 2
1.2	Fini istituzionali	Pag. 3
2	INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI	Pag. 4
2.1	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	Pag. 4
2.2	Radiologia tradizionale digitale	Pag. 4
2.3	TAC	Pag. 4
2.4	Risonanza Magnetica Nucleare	Pag. 5
2.5	Ecografia - Ecocolordoppler	Pag. 6
2.6	Mineralometria Ossea Computerizzata - MOC	Pag. 6
2.7	Altre prestazioni eseguibili a totale carico dell'utente richiedente	Pag. 7
2.8	Preparazione per l'esecuzione di indagine diagnostiche	Pag. 7
3	L'ORGANIZZAZIONE	Pag. 8
3.1	Apertura	Pag. 8
3.2	Modalità di prenotazione	Pag. 9
3.3	Liste d'attesa	Pag. 9
3.4	Privacy	Pag. 9
3.5	Consenso informato	Pag. 10
3.6	Modalità di pagamento	Pag. 10
3.7	Esenzioni	Pag. 10
3.8	Referti	Pag. 10
3.8.1	Consegna referti	Pag. 10
3.8.2	Ritiro referti	Pag. 10
3.9	I diritti dei Cittadini /Utenti	Pag. 11
3.9.1	Mediazione linguistica e culturale	Pag. 11
3.10	I doveri e le norme di comportamento	Pag. 11
3.11	I doveri e i compiti del personale	Pag. 11
4	FATTORI DI QUALITÀ	Pag. 12
4.1	Obiettivi della qualità	Pag. 12
4.2	Standard di Qualità delle prestazioni ambulatoriali	Pag. 12
5	MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA	Pag. 13
5.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 13
5.2	Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari	Pag. 13
5.3	Relazione sullo stato degli standard	Pag. 13
5.4	Organigramma	Pag. 13

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia P. Deriu è operativo a Sanluri fin dal 1980.

Con il passare degli anni e l'introduzione di nuove tecniche diagnostiche, l'Istituto ha affiancato alla radiologia tradizionale le nuove tecniche diagnostiche di Radiologia Digitale, Risonanza magnetica (RM - TAC) ed Ecografia Color-Doppler.

Per la lunga esperienza nel settore di Radiodiagnostica, per il suo patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica, per il Personale altamente qualificato: Medici Radiologi, Medici ecografisti, Tecnici e Amministrativi, l'Istituto DERIU è capace di offrire al mondo sanitario (ASL, Ospedali e Case di Cura, Medici di famiglia, Specialisti ecc.) un qualificato servizio di consulenza di diagnostica per immagini.

Questa Carta dei Servizi, alla sua quinta edizione, è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti.

Può essere inoltre considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sul servizio erogato e sulla sua qualità. *Chiede ed accetta regole e controlli di qualità imparziali rivolti a tutti i soggetti che operano nel settore e resi di pubblica conoscenza.*

1.1 La Struttura

L'Istituto PAOLO DERIU è situato a Sanluri, in Via Carlo felice 63, (nei pressi dei principali servizi e arterie di comunicazione).

Nella zona sono inoltre presenti numerosi parcheggi.

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia Deriu è quindi facilmente raggiungibile da Pazienti che abitano non solo in città e nell'hinterland, ma nell'intera Sardegna.

L'Istituto svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura di circa 700 mq.:

Al piano terra sono ubicati:

- Servizio di prenotazione
- servizio di accettazione radiografica, ecografica, RM, TAC
- sala d'attesa ampia e confortevole, con aria condizionata, riscaldamento ed un adeguato numero di posti a sedere
- sala di Radiologia, dotata di apparati per RX tradizionale digitale, ortopantomografia
- sala TC CONE BEAM/CBVT,
- sala RM
- sala TAC
- ampia sala di refertazione.
- bagni per l'Utenza di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

Al primo piano, servito da ascensore sono dislocate:

- Sala d'attesa per esecuzione Ecografia
- 5 sale ecografiche
- 1 sala per l'esecuzione della Densitometria Ossea
- 1 sala per l'Elettromiografia
- bagni per l'Utenza, di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

La Struttura, priva di barriere architettoniche, è agibile anche dai portatori di handicap, ed è dotata di comfort climatico.

Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

1.2 Fini istituzionali

L' **Istituto di Radiologia ed Ecografia Deriu** assume l'impegno di assicurare un servizio di alto livello nell'erogazione di servizi di consulenza diagnostica per immagini.

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

L'attività dell'Istituto DERIU e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai principi fondamentali di:

- **Eguaglianza**

Il servizio reso dall'Istituto DERIU è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti. Nell'erogazione del servizio non viene compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti: sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sanitarie.

- **Imparzialità**

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

- **Continuità**

L'Istituto DERIU 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.

- **Diritto di scelta**

L'Istituto rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei Pazienti di essere seguiti da Sanitari di propria fiducia operanti nella Struttura.

- **Partecipazione**

Il diritto dei cittadini al miglioramento del servizio erogato viene garantito attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che acquisisce le segnalazioni di eventuali reclami o i suggerimenti di miglioramento.

- **Efficienza ed efficacia**

L'Istituto DERIU adotta ogni metodo utile ad erogare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti, ed a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese in un contesto di massima sicurezza.

- **Rispetto dei 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.

Nessuna notizia può essere data per via telefonica/telematica o a persone diverse da quelle espressamente autorizzate.

2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

2.1 Tipologia delle prestazioni

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia

P. Deriu, con *accreditamento istituzionale definitivo N° 495156/2022 del 09/12/2022 Regione Sardegna - Assessorato dell'Igiene e Sanità per il servizio di Diagnostica per Immagini*, eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali, in regime di convenzione.

Prestazioni erogate:

- Radiologia tradizionale digitale
- Risonanza magnetica
- Tac
- Ecografia
- Esame MOC

Le apparecchiature in dotazione:

- **Risonanza magnetica Siemens Aera 1,5 Tesla APERTA AD ALTO CAMPO**
- **Tac Multistrato Philips Brilliance**
- **5 ecografi di ultima generazione ad alta risoluzione con metodica Ecocolordoppler e Fibroscan**
- **Esame MOC con densitometro HOLOGIC**
 - Radiologia digitale diretta Siemens
 - 2 Ortopantomografi e Cone Beam

2.2 Radiologia tradizionale digitale

Tutta la radiologia tradizionale (apparecchi Siemens) è acquisita con tecnica digitale diretta. I vantaggi per il Paziente del sistema digitale diretto sono la ridotta quantità di radiazioni ed un nettissimo miglioramento nella qualità delle indagini rispetto al sistema tradizionale.

Al servizio si accede in ordine di arrivo
dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 13.00
e dalle 14.00 alle 17.00

Prestazioni di Radiologia tradizionale a carico del SSN

- 87.22 RX colonna cervicale
- 87.23 RX colonna dorsale
- 87.24 RX colonna lombare
- 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
- 87.11.3 Ortopantomografia
- 87.12.1 RX Telecranio
- 87.16.1 Altra RX ossa faccia
- 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
- 88.22 RX avambraccio
- 88.29.2 RX assiale della rotula 30-60-90°
- 88.35.1 RX dell'età ossea
- 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

2.3 Tomografia Assiale Computerizzata

La nuova apparecchiatura, **TC multistrato Philips Brilliance** è entrata a far parte del parco tecnologico della Radiologia Deriu di Sanluri ed è in grado di garantire comfort e protezione del Paziente.



Prestazioni TC a carico del SSN

- 87.03 Tomografia computerizzata del capo
- 87.41 TC Torace
- 87.71 TC RENALE
- 87.03.1 Tomografia computerizzata del capo
- 87.03.2 TC Massiccio Facciale
- 87.03.3 TC massiccio facciale con MDC
- 87.03.4 Tomografia computerizzata delle arcate dentarie
- 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
- 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 Risonanza Magnetica Nucleare

La Risonanza Magnetica Nucleare è una moderna tecnica diagnostica che fornisce immagini dettagliate del corpo umano. Con questa tecnica molte malattie e alterazioni degli organi interni possono essere visualizzate e quindi facilmente diagnosticate.

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.

Al servizio (TAC, RM) si accede, previa prenotazione, su proposta del Medico Specialista, la cui richiesta deve essere presentata al momento dell'accettazione, insieme alla prescrizione del medico curante.

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) del sistema muscolo scheletrico (articolazioni, osso, tessuti molli) e della prostata.

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 **Risonanza magnetica** è eseguita con l'apparato:

- **Aera 1,5 Tesla APERTA ad ALTO CAMPO SIEMENS**

La risonanza APERTA e ad ALTO CAMPO consente di realizzare diversi esami con la testa fuori dal magnete riducendo, in tal modo, la fastidiosa sensazione di claustrofobia delle macchine tradizionali;



Prestazioni RM a carico del SSN

- 88.91.1 RM cervello e troncoencefalico
- 88.91.1 RM cervello e troncoencefalico senza e con contrasto
- 88.93.1 RM colonna con e senza contrasto
- 88.93 RM colonna cervicale, dorsale, lombosacrale
- 88.94.1 RM muscoloscheletrica.
- 88.94.2 RM muscoloscheletrica senza e con contrasto.

Comprendono 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
-

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

2.5 Ecografia - Ecocolordoppler

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

È una tecnica che sfrutta gli ultrasuoni e pertanto non presenta le controindicazioni delle metodiche a radiazioni ionizzanti, caratteristica che fa definire la metodica non invasiva dal punto di vista radioprotezionistico.

In via esemplificativa elenchiamo alcuni organi che è possibile studiare con l'ecografia: fegato (compreso lo studio FIBROSCAN), pancreas, milza, colecisti, reni, vescica, prostata, utero e annessi, il feto ed i suoi differenti gradi di evoluzione, tiroide, parti molli come cute e sottocute, muscoli, tendini, le anche dei neonati per lo studio della displasia. L'esame non è né doloroso né fastidioso: può essere accompagnato da un moderato fastidio solo nel corso di procedure speciali (inserimento della sonda nel retto o nella vagina nell'ecografia transrettale e transvaginale).

La struttura dispone di 5 ecografi di ultimissima generazione che sono il top della diagnostica ecografica ed ecocolordoppler:

Le **ecografie** sono eseguite utilizzando 5 apparati di cui quattro SIEMENS di ultima generazione ACUSON SEQUOIA IA, ACUSON S 2000 HELX, SC 2000, S1000 ed ESAOTE MYLAB EIGHT.

Prestazioni di Ecografia a carico del SSN

- 88.71.4 Eco capo, collo linfonodi, tiroide
- 88.72.3 Ecocolordopplergrafia cardiaca
- 88.73.5 Eco color doppler dei tronchi sovraortici (S.A.)
- 88.74.1 Ecografia addome superiore
- 88.74.5 Eco (color) doppler reni e sur.
- 88.75.1 Eco addome inferiore
- 88.76.1 Eco addome completo
- 88.76.2 Ecografia aorta e grossi vasi addominali
- 88.77.2 Eco (color) dopplergrafia degli arti
- 88.79.1 Eco cute e tessuto sottocutaneo
- 88.79.2 Eco anche – screening
- 88.79.3 Eco muscolotendinea

2.6 Mineralometria Ossea Computerizzata MOC

La Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) è una tecnica diagnostica che permette l'accertamento del grado di mineralizzazione delle ossa e costituisce la metodica principale per la diagnosi di osteoporosi.

È un esame non pericoloso, preciso e indolore. La persona si sdraia su un lettino, al di sotto del quale è sistemato un apparecchio che emette radiazioni. Sopra il lettino si trova lo strumento che elabora le immagini: la misurazione viene condotta a livello della colonna lombare e del collo del femore e dà risultati più sicuri della semplice radiografia, che mostra alterazioni evidenti solo quando la perdita di minerali è notevole.

Prestazioni MOC a carico del SSN

88.99.2 Densitometria ossea - tecnica di assorbimento a raggi X

*Tutte le prestazioni fin qui elencate sono **accreditate e convenzionate**, l'utente è tenuto al pagamento del solo ticket.*

Si precisa comunque 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.

2.7 ALTRE PRESTAZIONI ESEGUIBILI A TOTALE CARICO DELL'UTENTE RICHIEDENTE

Presso l'Istituto di Radiologia Deriu è possibile eseguire, esclusivamente a pagamento, le seguenti prestazioni specialistiche:

- **Elettromiografia**
- **ECG – Visita cardiologia**

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

2.8 Preparazione per l'esecuzione di indagini diagnostiche

Per tutti gli accertamenti diagnostici (RM - TAC Radiologia tradizionale) che comportano l'utilizzo di mezzi di contrasto

Eseguire, **entro il mese precedente** l'esecuzione dell'esame, i seguenti esami ematochimici:

- AZOTEMIA,
- CREATINEMIA,
- ELETTROFORESI SIERO PROTEICA.

PAZIENTI ALLERGICI

- **a pesci, crostacei, formaggio, ecc.**
- **asmatici**
- **con diagnosi di rinite**

il giorno prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di Tinset 30 mg dopo colazione e dopo cena
- 1 compressa di Deltacortene Forte 25 mg ogni 12 ore ed una 2 ore prima dell'esame (per un totale di 3 compresse)

1 ora prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di Tinset 30 mg
- il giorno dell'esame presentarsi **a digiuno da almeno 4 ore.**

E' importante che le eventuali terapie in atto vengano continuate anche il giorno dell'esame (ad esclusione dei pazienti diabetici).

Importante:

Prima di iniziare la terapia cortisonica con Deltacortene, consultare il proprio medico curante per escludere controindicazioni.

Per i pazienti con IRC, previa consulenza Nefrologica:

- 12 ore prima dell'esame bere 1,5 litro d'acqua da distribuire nelle 12 ore ed assumere Fluimucil 600 mg 2cp
- immediatamente dopo l'esame bere 1,5 litro d'acqua distribuite nelle 12 ore dopo l'esame
- entro le 12 ore dopo l'esame Fluimucil 600mg 2cp prima dello scadere delle 12 ore
- 48 ore successive all'esame bere 1,5 litro d'acqua e assumere Fluimucil 600mg 2cp per 2/die
- si consiglia dosaggio della creatinina basale entro le 72 ore dal contrasto.

I pazienti DIABETICI con insufficienza renale (GFR inferiore a 60ml/min) che assumono Metformina, dovranno sospendere l'assunzione le 48h prima e dopo l'esecuzione dell'esame o sostituirla con altri farmaci ipoglicemizzanti.

Risonanza magnetica

Affinché l'indagine diagnostica si svolga in condizioni di sicurezza 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 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 bene togliere oggetti di metallo, orologio, schede magnetiche, trucco al viso, lenti a contatto, monete e quant'altro di metallico indossato.

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 in 10 minuti.

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

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 in 10 minuti.

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

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

Si raccomanda di portare eventuali esami precedenti riguardanti l'esame in oggetto.

3 L'ORGANIZZAZIONE

3.1 Apertura

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 19.00

il Sabato dalle 8:30 alle 12:30

3.2 Modalità di prenotazione

Tutti gli esami diagnostici si effettuano su appuntamento. E' possibile effettuare la prenotazione:

- **RECANDOSI PRESSO GLI SPORTELLI DELL'ACCETTAZIONE**
- **TELEFONICAMENTE AL NUMERO 070 65 7000**
- **TRAMITE MESSAGGIO WHATSAPP AL NUMERO 324 990 4522**

In entrambi i casi, i Pazienti sono agevolati dall' ampio orario di prenotazione:

**dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.00 alle 19:00**

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.

Al momento della prenotazione, il Paziente sarà informato sugli esami complementari necessari per alcune metodiche diagnostiche (con mezzo di contrasto) e sulla preparazione che il Paziente dovrà seguire per il miglior risultato diagnostico.

3.3 Liste d'attesa

I tempi di attesa possono subire delle modifiche in ragione dei tetti di spesa imposti dalla ASL, per cui una volta raggiunto il budget mensile assegnato, lo studio deve sospendere le prenotazioni degli esami in regime di convenzione.

Tuttavia l'Utente può eseguire qualsiasi tipo di esame in regime privatistico. Il costo sarà comunicato al momento della prenotazione e non sarà superiore all'importo indicato nel Nomenclatore Nazionale..

Per 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 - TAC), LA RICHIESTA DEL MEDICO SPECIALISTA DI BRANCA (NEUROLOGO, FISIATRA, ORTOPEDICO, CHIRURGO, ECT.)**
- **TESSERA SANITARIA**
- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITÀ**
- **EVENTUALE DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO (AD ESEMPIO ESAMI PRECEDENTI)**

Al suo ingresso in sala d'attesa l'Utente deve munirsi di numero eliminacode e aspettare il proprio turno.

Il personale della Segreteria provvede all'accettazione e all'inserimento dei dati anagrafici del paziente 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:

- **CONSEGNATO IL MODULO PER IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI COME DA REGOLAMENTO UE 2016/679**
- **CONSEGNATO LO STAMPATO PER IL RITIRO DEI REFERTI**
- **COMUNICATO IL NUMERO CON CUI I TECNICI PROVVEDERANNO ALLA CHIAMATA PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME.**

3.4 Privacy

Per l'esecuzione di qualsiasi prestazione l'Utente è tenuto a firmare il modulo "*Consenso al trattamento di dati personali*" come da regolamento UE 2016/679 e normativa cogente. Per ogni informazione e/o richiesta può essere contattato il Responsabile della protezione dei dati all'indirizzo e-mail dpo@radiologiaderiu.it

3.5 Consenso informato

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.

Le Donne in età fertile devono compilare la dichiarazione di non essere in stato di gravidanza prima dell'esecuzione di esami radiologici. 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

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.

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

3.8 Referti

3.8.1 Consegna referti

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

TEMPI DI CONSEGNA REFERTI	
ESAME	GIORNI DI ATTESA
ECOGRAFIE	Alla conclusione dell'esame
RISONANZA MAGNETICA - TAC SENZA MDC	3
RISONANZA MAGNETICA - TAC CON MDC	3
RADIOGRAFIE	Il giorno successivo all'esame
DENSITOMETRIE	Alla conclusione dell'esame

3.8.2 Ritiro referti

Le modalità di ritiro referti sono le seguenti:

- **Spedizione postale**

Previa richiesta scritta e il pagamento degli oneri, è possibile l'invio dei referti e relativa documentazione al proprio domicilio, tramite il servizio postale. Il modulo di richiesta è disponibile presso il servizio di accettazione.

- **Ritiro di persona**

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

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 (REG. UE 2016/679).
- AD OTTENERE DALLA STRUTTURA SANITARIA INFORMAZIONI COMPLETE E COMPRESIBILI.
- 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 INFORMATI SULLE POSSIBILITÀ D'INDAGINE ALTERNATIVE, ANCHE SE ESEGUIBILI IN ALTRE STRUTTURE.
- AD INOLTARE RECLAMI, CHE DEVONO ESSERE PRONTAMENTE ESAMINATI E AD ESSERE INFORMATI SULL'ESITO DEGLI STESSI CON LE REGOLE PREVISTE DAL REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA.
- CHE NEGLI AMBIENTI A LUI DESTINATI SIANO GARANTITI IGIENE E DISINFEZIONE.

3.9.1 Mediazione linguistica e culturale

Per ampliare il servizio di assistenza delle persone che non conoscono la lingua italiana, e su loro esplicita richiesta, l'Istituto ha stipulato un accordo di collaborazione con una associazione per fornire prestazioni di mediazione linguistica culturale.

3.10 I doveri e le norme di comportamento

Il cittadino/utente, quando accede in una struttura sanitaria, deve avere, in ogni momento, un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del lavoro del personale dell'Istituto:

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.
- DOVERE DI PRESENTARSI PUNTUALE ALL'APPUNTAMENTO STABILITO, AL FINE DI NON CREARE DISAGIO AD ALTRI UTENTI.
- RITIRARE I REFERTI DIAGNOSTICI NEI GIORNI E NELLE ORE STABILITE, MUNITI DI FOGLIO PER IL RITIRO O DI EVENTUALE DELEGA NEL CASO IN CUI EFFETTUANO IL RITIRO SOGGETTI TERZI.
- RISPETTARE GLI AMBIENTI, LE ATTREZZATURE E GLI ARREDI CHE SI TROVANO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.
- RISPETTARE IL DIVIETO DI FUMARE 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 DICHIARAZIONI, ESAMI DELL'UTENTE.
- RISERVARE UNA BUONA ACCOGLIENZA, E RISPONDENDO CORTESEMENTE AL CLIENTE.
- 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 Paziente e la qualità del prodotto erogato sono gli obiettivi prioritari della nostra attività quotidiana.

A tal fine **Istituto di Radiologia Deriu** 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 CLIENTE/PAZIENTE, MA ANCHE DEI LORO FAMILIARI E DEI MEDICI INVIANI;
- 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 dall'Istituto DERIU per realizzare i principi generali enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione) nella sezione prima.

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	
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotare anche telefonicamente ogni tipo di prestazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle ore 14.00 alle 19.00
Tempo di attesa per la prestazione	Vedi tabella precedente pagina 9

ACCESSO E ATTESA	
INDICATORI DI QUALITÀ	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 comunicati tempestivamente all'utente.
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici	Sono presenti locali igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e la cui pulizia è continuamente curata.

CONCLUSIONE DELLA PRESTAZIONE	
TEMPO DI RITIRO DEI REFERTI	Vedi tabella precedente pagina 10
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 vengono effettuate presso il servizio di accettazione (importo non superiore a quello già indicato nel Nomenclatore Nazionale).

5 MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia Deriu assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari;

5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

L'URP è l'Ufficio attraverso il quale la Direzione della struttura mantiene un contatto diretto con gli utilizzatori dei propri servizi.

In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- FORNISCE INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI SUI SERVIZI OFFERTI;
- TUTELA I DIRITTI DEGLI UTENTI IN PRESENZA DI COMPORTAMENTI CHE POSSANO OSTACOLARE LA FRUIZIONE DEI SERVIZI.
- E' IL PUNTO DI RIFERIMENTO PER OGNI PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL CENTRO;
- RICEVE 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 o inviare una mail all'indirizzo urp@radiologiaderiu.it. Esso 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.

All'URP possono essere suggerite le forme di miglioramento per i servizi giudicati inadeguati. Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei Pazienti e dei loro familiari.

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

L'Istituto effettua 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 dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'URP.

5.3 Relazione sullo stato degli standard

Annualmente la Direzione dell'Istituto di Radiologia ed Ecografia Deriu analizza il conseguimento degli standard di qualità, ridefinendo se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

5.4 ORGANIGRAMMA



