



Studio Radiologico
Dr. TIRELLI srl

Via Rodi, 43 - Tel. 080/3113411 - **Altamura** (BA)

Azienda con Sistema di Gestione Qualità **UNI EN ISO 9001:2008** Certificato da TÜV Italia



(cert. n° 50 100 8959)

CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è redatta come da disposizioni del D.P.C.M. 19.5.1995 e conformemente alle indicazioni del Regolamento della Regione Puglia n°3 del 5.2.2010. Essa viene esposta al pubblico e diffusa, ed è sottoposta a revisione periodica.

É disponibile anche in versione sintetica, sotto forma di piccolo opuscolo pieghevole di rapida consultazione, in distribuzione gratuita presso la Segreteria-URP.

Edizione: ottobre 2022
Revisione: 2.4.0

Prefazione

Gentile Cittadino/Utente,

La invitiamo a consultare questa nuova edizione della nostra Carta dei Servizi, che vuole essere un agile strumento di consultazione in grado di permettere di orientarsi al meglio nel panorama dei servizi erogati.

La nostra Carta Servizi intende infatti illustrare in modo esauriente la nostra struttura, per aiutare i cittadini a conoscerci meglio, a rendere più accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

Documenti o informazioni più particolareggiate potranno essere reperite presso la Segreteria-URP della nostra sede oppure on-line, sulle pagine del sito www.studioradiologicotirelli.it

La ringraziamo per l'attenzione e contiamo sulla Sua collaborazione, che potrà esprimere mediante gradite osservazioni e suggerimenti, per continuare a migliorare i nostri servizi.



Altamura, 10.10.2022

L'Amministratore
Dott. Antonio Tirelli

Storia del documento

La nostra Carta dei Servizi ha una storia ormai ventennale: fu redatta, nella versione iniziale, come da disposizioni del D.P.C.M. 19.5.1995; successivamente è stata resa conforme alle indicazioni del Regolamento della Regione Puglia n°3 del 13.1.2005 e da allora viene sottoposta a revisione annuale, fino alla attuale versione, conforme al Regolamento Regionale n°3 del 5.2.2010 e successive modifiche ed integrazioni.

Data	Revisione	Edizione	Memorizzazione	Elaborazione	Modifiche
19/05/1995	1.0.0	Maggio 1995	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta1.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Versione iniziale
28.04.2006	2.0.1	Aprile 2006	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta2.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Ampliata sezione prima Moduli di consenso al trattamento (privacy)
15.10.2007	2.0.2	Ottobre 2007	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta202.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Aggiornamento attrezzature e prestazioni Crea versione sintetica per la distribuzione
29.09.2008	2.0.3	Settembre 2008	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta203.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Modalità di accesso ai servizi di fisioterapia Prenotazione tramite CUP
11.05.2009	2.0.4	Maggio 2009	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta204.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Ampliamento di personale e prestazioni Valutazione della soddisfazione della clientela
20.07.2010	2.1.0	Luglio 2010	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta210.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 Aggiornamento attrezzature
07.04.2011	2.1.1	Aprile 2011	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta211.doc	Dr Giuseppe Tirelli	Ampliamento di personale e prestazioni Aggiornamento attrezzature (DEXA)
09.01.2012	2.2.0	Gennaio 2012	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta220.doc	Dr Antonio Tirelli	Ampliamento di personale Variazione Amministratore Unico Nuovo sito web
06.03.2013	2.2.1	Marzo 2013	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta221.doc	Dr Antonio Tirelli	Ampliamento di personale e prestazioni Aggiornamento attrezzature (RM-ArtoScan) Variazione Direttore Sanitario
15.04.2015	2.2.2	Aprile 2015	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta222.doc	Dr Antonio Tirelli	Ampliamento di personale (TSRM)
22.02.2016	2.3.0	Febbraio 2016	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta230.doc	Dr Antonio Tirelli	Ampliamento di personale e prestazioni Aggiornamento attrezzature (Mammografo)
02.05.2018	2.3.1	Maggio 2018	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta231.doc	Dr Antonio Tirelli	Aggiornamento attrezzature (Ecografo,OPT) Variazione di personale
28.06.2019	2.3.2	Giugno 2019	\\iomega\public\documenti\studio\carta servizi\carta232.doc	Dr Antonio Tirelli	Variazione di personale
26.01.2021	2.3.3	Gennaio 2021	Y:\carta servizi\carta233.odt	Dr Antonio Tirelli	Aggiornamento attrezzature (Ecografo,OPT) Variazione di personale Nuovo software gestionale
10.10.2022	2.4.0	Ottobre 2022	Y:\carta servizi\carta240.odt	Dr Antonio Tirelli	Aggiornamento attrezzature (RM-OScan) Variazione di personale

La "Carta"

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e in quanto tale deve garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione. In quest'ottica lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l., ha impostato la propria Carta dei Servizi adottando un percorso informativo, sia in termini di contenuti che di linguaggio, orientato ad un'agile e comprensibile comunicazione rivolta prioritariamente al cittadino/utente.

La "Carta" è suddivisa in cinque sezioni:

1. Presentazione dell'azienda e principi fondamentali

- a) Cenni storici
- b) Fini istituzionali e principi fondamentali

2. Informazioni sulla struttura e sui servizi offerti

- a) Attività ed orari
- b) Informazioni legali e Certificazioni
- c) Prestazioni
- d) Personale
- e) Organigramma Funzionale e Nominativo
- f) Struttura, Ubicazione ed Accessibilità
- g) Modalità di accesso ai servizi
 - Prenotazione
 - Accettazione - Accesso alla Sala del Magnete
 - Pagamento del ticket - Esenzioni
 - Ritiro dei referti diagnostici
 - Disdetta appuntamenti
 - Per i cittadini stranieri
 - Reclami
- h) Consenso ai trattamenti
 - Il "consenso informato"
 - Privacy
 - Esami invasivi e/o utilizzo di m.d.c
 - Gravidanza
- i) Attrezzature

3. Qualità dei servizi - Indicatori

- Informazione agli utenti
- Accoglienza
- Umanizzazione
- Prenotazioni e Tempi di attesa
- Soddisfazione della clientela e Gestione reclami
- Relazione annuale sullo stato degli standard

4. Ascolto, tutela e cooperazione dei cittadini

- a) Diritti dei pazienti
- b) Doveri dei Pazienti
- c) Strumenti di ascolto

5. Tariffario delle prestazioni

SEZIONE PRIMA

Presentazione dell'azienda e principi fondamentali

a) Cenni storici

Lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l., convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, da più di vent'anni è al servizio dei cittadini pugliesi garantendo un livello di prestazioni mediche di radiologia digitale, ecografia, densitometria ossea e risonanza magnetica settoriale apprezzato da circa 6mila pazienti/anno, che fruiscono di oltre 10mila prestazioni/anno.

Integratasi nel Servizio Sanitario Nazionale, è attualmente una delle poche Strutture Private Istituzionalmente Accreditate di diagnostica strumentale presenti sul nostro territorio, l'unica nella nostra Città, e permette di usufruire di un servizio di qualità alle stesse condizioni economiche delle strutture pubbliche ed ospedaliere.

b) Fini istituzionali e principi fondamentali

Lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l., eroga ai cittadini, in regime ambulatoriale, le prestazioni sanitarie finalizzate alla diagnosi delle malattie acute e croniche.

Lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l., opera per la tutela della salute, quale diritto fondamentale dell'individuo, nel rispetto della sua dignità e della sua libertà.

La nostra **"mission"** consiste nel garantire l'osservanza dei principi di:

- **DIGNITÀ UMANA ED EGUAGLIANZA** di ogni cittadino-utente nel ricevere le cure più appropriate, nel rispetto della dignità umana, con obiettività ed imparzialità, senza discriminazione alcuna per motivi riguardanti sesso, razza, nazionalità e condizione sociale, lingua, religione ed opinioni politiche.

- **IMPARZIALITÀ** il personale sanitario e non dello Studio assicura modalità di erogazione del servizio identiche tra pazienti paganti in proprio o appartenenti ad associazioni mutualistiche private o al Sistema Sanitario Nazionale.

- **QUALITÀ ED APPROPRIATEZZA** delle cure, con diritto a ricevere le migliori cure possibili, attraverso tutti i più aggiornati accertamenti e trattamenti sanitari, necessari al recupero del proprio stato di salute.

- **CONTINUITÀ** e regolarità delle prestazioni fornite dagli operatori, senza interruzioni nello spazio e nel tempo. Lo Studio si impegna a rispettare gli orari di apertura portati a conoscenza del pubblico ed informare tempestivamente i pazienti prenotati nel caso che motivi di forza maggiore richiedano sospensioni temporanee dei servizi.

- DIRITTO DI INFORMAZIONE L'utente ha diritto di essere informato dai sanitari e coinvolto nell'iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai medici, esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del modulo di "Consenso Informato". Ha inoltre diritto a ricevere una informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che del personale operante nello Studio, secondo le rispettive competenze nel rispetto del "Consenso Informato".

- DIRITTO DI SCELTA Il paziente/utente ha diritto, nei limiti della disponibilità, di essere seguiti da sanitari di propria fiducia operanti nella struttura e di essere informato anche sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, eventualmente eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria e/o autorizzata.

- PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA L'accesso alla conoscenza delle attività dello Studio è garantito dalla Segreteria-Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); il controllo delle stesse è assicurato dall'osservanza delle norme di legge e nel rispetto reciproco dei ruoli. Lo Studio si impegna ad attivare iniziative atte a favorire l'interazione ed il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi erogati, tramite strumenti di partecipazione e di ascolto delle opinioni e dei giudizi espressi direttamente dai cittadini/utenti o indirettamente tramite le Associazioni o Organismi di Volontariato e di Tutela dei Diritti che li rappresentano. La Segreteria-URP acquisisce le segnalazioni di eventuali reclami o i suggerimenti di miglioramento, ad esempio attraverso la distribuzione di questionari che consentono di mantenere il riserbo sui segnalatori, e la periodica valutazione della soddisfazione dei Clienti.

- TUTELA DELLA PRIVACY - RISERVATEZZA è garantita dall'applicazione del D.Lgs.vo 196/2003 (legge sulla privacy) e dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili. È garantita la riservatezza nel trattamento dei dati, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute. L'informativa al paziente e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata in conformità alle disposizioni del citato "Codice in materia di protezione dei dati personali". Particolare attenzione è dedicata a tutti gli aspetti che coinvolgono il rispetto della riservatezza dei pazienti, dei loro dati personali e clinici trattati per finalità diagnostico/terapeutiche, amministrative, contabili e statistiche.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA Lo Studio si ispira, nella sua gestione, ai principi di efficienza e di efficacia, impegnato in un processo di valutazione continua tra risorse impiegate e risultati raggiunti e tra risultati raggiunti e obiettivi prestabiliti, per migliorare qualitativamente i Servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, in un contesto di massima sicurezza.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e sui servizi offerti

a) Attività ed orari

Lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l., eroga servizi e prestazioni di prevenzione e diagnosi in campo radiologico, ecografico e di risonanza magnetica, secondo le seguenti attività ed orari (consulta anche il quadro sinottico attività 2019) [allegato 5]:

Segreteria-URP	dal Lunedì al Sabato dal Lunedì al Venerdì	ore 8.00 - 13.00 ore 15.30 - 19.30
Prenotazioni CUP	dal Lunedì al Venerdì	ore 9.00 - 12.00
RADIOLOGIA	Mercoledì ore 16.00 - 19.00	Venerdì ore 8.00-13.00
Diagnostica ecografica	Martedì, Venerdì dal Lunedì al Giovedì	ore 8.00 - 13.00 ore 16.00 - 19.00
Densitometria (DEXA)	Mercoledì, Giovedì, Sabato Lunedì, Martedì, Sabato	ore 8.00 - 13.00 ore 16.00 - 19.00
SENOLOGIA	Venerdì	ore 15.30 - 19.30
Risonanza Magnetica (O-Scan)	Martedì e Giovedì	ore 16.00 - 19.00

b) Informazioni Legali e Certificazioni

Denominazione sociale completa: "STUDIO RADIOLOGICO E FISIOTERAPICO DR. TIRELLI"
Società a responsabilità limitata - Srl •• Sede legale 70022 Altamura (BA) - v. Rodi, 43
Cap. Soc. Euro 26000 i.v. •• N° iscrizione al Registro Imprese di BARI: 006-29509.

Autorizzazione Sanitaria n.16 del 10.01.2013 (rinnovo) - Sindaco di Altamura [allegato 1].

La società è in possesso di tutti i requisiti tecnologici, strutturali e organizzativi richiesti dalla **Regione Puglia** per le Strutture Sanitarie Accreditate (Aut. n° 24/10317 del 20/04/1993).

Autorizzazione Regionale **Pubblicità Sanitaria** n° 268 del 27/03/1997.

L'azienda adotta un Sistema di Gestione Qualità conforme ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2008**, certificato da **TÜV Italia**  (cert. n° 50 100 8959, rilasciato il 13.10.2009) [allegato 2].

Principi fondamentali di tutte le attività cliniche dello Studio sono:

- un approccio professionale che assuma le valenze positive della "Evidence Based Medicine" (EBM), trasferendo in modo critico il contenuto di linee guida e standard nazionali e internazionali, come quelle emanate dalla Società italiana di Radiologia Medica (SIRM);
- il monitoraggio continuo della qualità delle prestazioni;
- la tutela dei diritti del malato in termini di equità di trattamento, dignità della persona, umanizzazione delle cure, riservatezza dei dati, nonché accesso ad una informazione completa, condivisa e consapevole.

c) Prestazioni

Elenco degli esami che possono essere effettuati in regime di Convenzione e/o a pagamento:

RADIOLOGIA (tutte le indagini sono realizzate con tecnica digitale)

- Tutti i segmenti scheletrici: cranio, rachide cervicale, dorsale, lombo-sacrale, spalle, omeri, mani, anche, bacino, femori, ginocchia, piedi, ecc.
- Studio della colonna vertebrale in toto in ortostasi e/o clinostasi (su lastra reticolata)
- Studio degli arti inferiori sotto carico
- Apparato respiratorio
- Ortopanoramica delle arcate dentarie (OPT)
- Teleradiografia del cranio (per ortodonzia)
- Studio basale e dinamico delle articolazioni temporo-mandibolari (ATM)
- Radiologia pediatrica - Studio dell'età ossea

ECOGRAFIA (eseguite con apparecchio digitale di ultima generazione)

- Ecografia internistica: Addome superiore, inferiore o completo
- Collo (Tiroide, Paratiroidi, Ghiandole Salivari, Linfonodi)
- Ecografia Renale, Vescicale, Prostatica, Scrotale
- Ecografia della Pelvi femminile (Ginecologica)
- Ecografie Pediatriche:
 - Studio dell'anca del neonato e del lattante
 - Screening malformazioni renali e vie urinarie
- Articolare, Muscolare, Tendinea
- Parti molli, Cute e sottocute
- Eco-color-doppler dei parenchimi (tiroide, fegato, reni, testicoli, ecc.)
- Eco-color-doppler vascolare (tronchi sovra-aortici, arti superiori e/o inferiori, arteriosa/venosa), aorta addominale, arterie renali

DENSITOMETRIA (eseguite con tecnica "fan-beam" a bassa dose di radiazioni)

- Densitometria ossea a raggi X (DEXA): lombare - femorale
- Morfometria vertebrale dorso-lombare

SENOLOGIA (eseguite con apparecchiatura dedicata)

- Visita senologica
- Ecografia della mammella
- Mammografia mono o bilaterale

RISONANZA MAGNETICA Settoriale - O-SCAN (eseguite con apparecchio "aperto")

- Risonanza Magnetica Muscolo Scheletrica o Articolare: RM Ginocchio, Caviglia, Gomito, Polso, ecc.

d) **Personale:** allo stato attuale, il personale operante nella struttura è così composto:

Dott. TIRELLI ANTONIO

Medico Specialista in Radiologia - Direttore Sanitario

Laurea: 14/10/1991 - MEDICINA E CHIRURGIA (BARI)
Specializzazione: 09/10/1996 - RADIOLOGIA (BARI)**Collaborazione libero-professionale a tempo pieno****Dott. MAROTTA VINCENZO**

Medico Specialista in Chirurgia Vascolare

Laurea: 30/04/2002 - MEDICINA E CHIRURGIA (BARI)
Specializzazione: 18/09/2007 - CHIRURGIA VASCOLARE (BARI)**Collaborazione libero-professionale a tempo parziale****Dott. BIFERNO GIUSEPPE**

Medico Specialista in Radiologia - Senologo

Laurea: 11/04/1988 - MEDICINA E CHIRURGIA (FIRENZE)
Specializzazione: 14/10/1997 - RADIOLOGIA (BARI)**Collaborazione libero-professionale a tempo parziale****Sig.ra BERLOCO LUCREZIA**

Segretaria

Maturità Magistrale

Dipendente a tempo indeterminato a tempo parziale**Sig.ra CORNACCHIA VALERIA**

Segretaria

Maturità Scientifica

Dipendente a tempo indeterminato a tempo parziale**Dott. VISCANTI MICHELE**

Tecnico Sanitario di Radiologia Medica

Laurea: 23/11/2019 - RADIOLOGIA MEDICA, IMMAGINI
e RADIOTERAPIA con indirizzo STATUTARIO (BARI)**Collaborazione libero-professionale a tempo parziale****Sig. LOSURDO ORONZIO**

Infermiere Professionale

Diploma: 27/06/1995 - INFERMIERE PROFESSIONALE (BA)

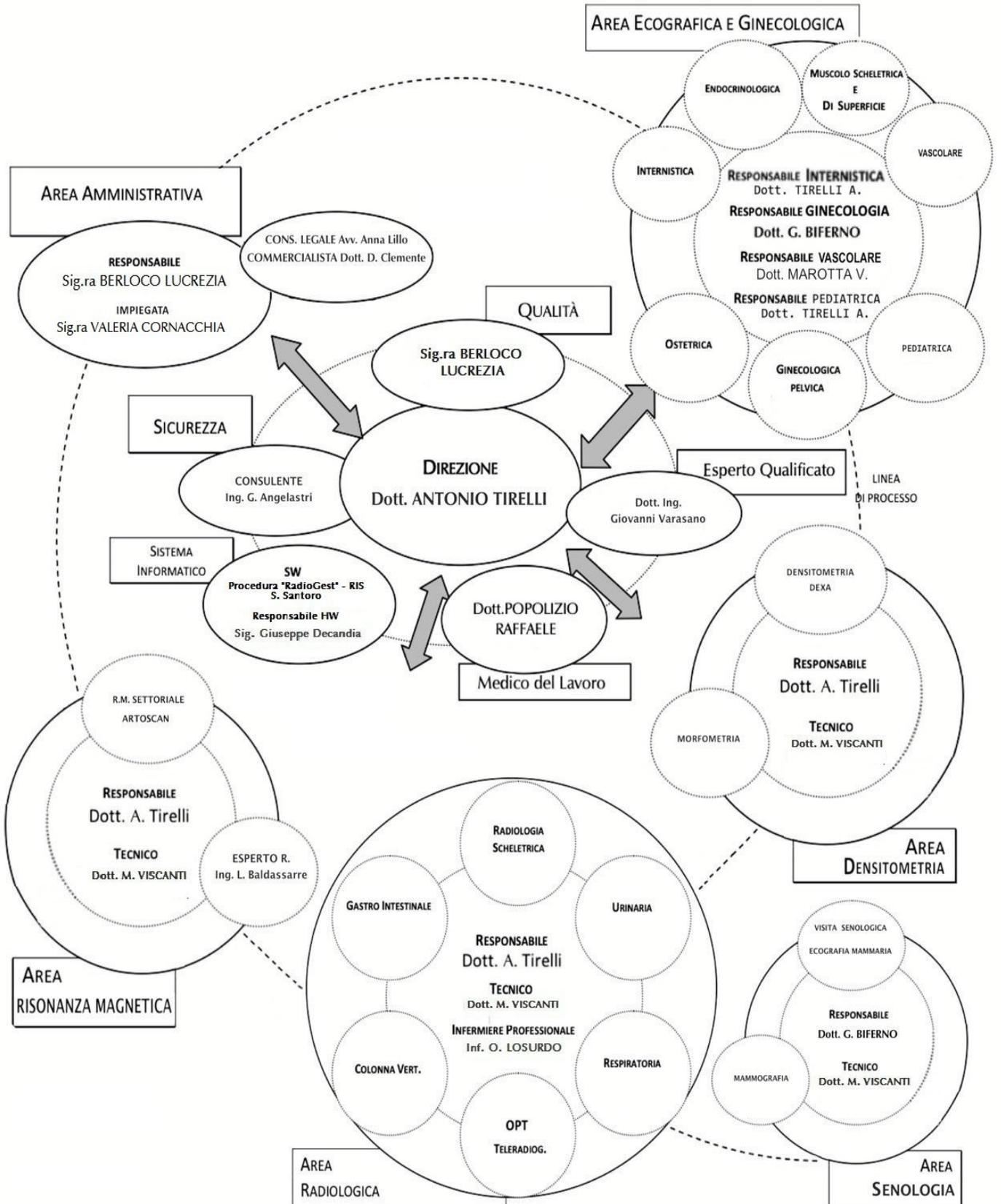
Collaborazione libero-professionale a tempo parziale

Tutto il personale indossa il camice bianco ed è identificabile dal cartellino di riconoscimento. È documentato l'uso di Linee Guida interne e di un piano di aggiornamento professionale del personale medico e tecnico, secondo il programma dell'**Educazione Continua in Medicina (E.C.M.)**.

Altri professionisti coinvolti, a vario titolo, nella gestione della struttura:

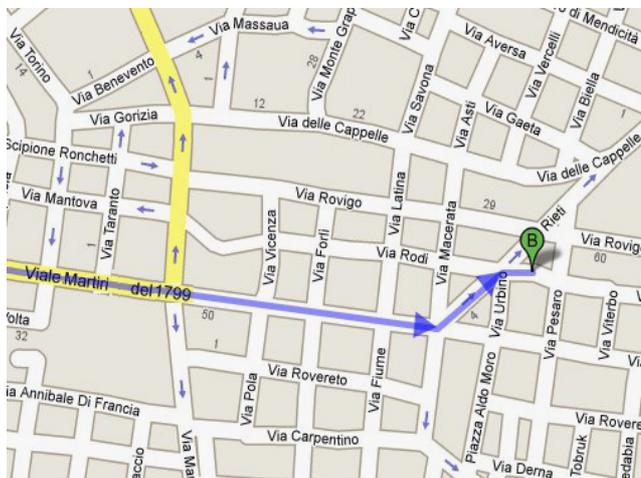
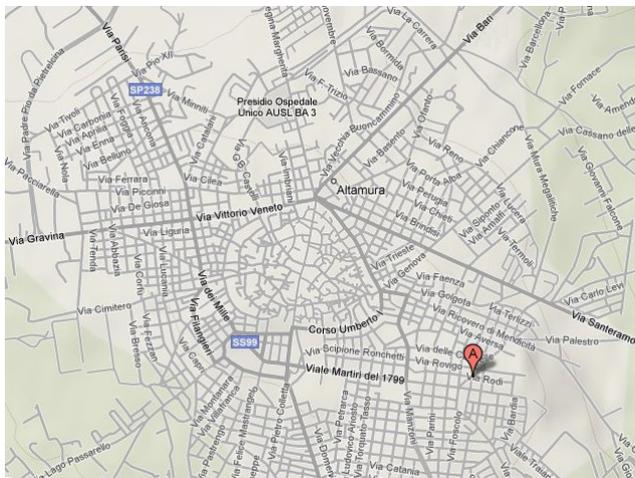
- **Dott. Raffaele Popolizio:** Medico Competente Aziendale
- **Dott. Antonio Martemucci:** Sorveglianza Medica Radioprotezione
- **Dott. Ing. Giovanni Varasano (SEQRAD srl):** Esperto Qualificato per la Radioprotezione
- **Ing. Leonardo Baldassarre, (L.B. Servizi srl):** Esperto Responsabile R.M. e Controlli di Qualità
- **Ing. Giacinto Angelastri, (Focus Consulting srl):** Consulente per la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro
- **Sig. Giuseppe Decandia, (Decandia.it snc):** Responsabile Hardware
- **Ing. Sergio Santoro, (Eurisko Technology srl):** Responsabile Software Gestionale
- **Ing. Elena Quaranta, (TUV Austria Italia):** Verifica Impianto di messa a terra
- **Sig. Domenico Quarto, (Electronic Service):** Verifica apparecchi elettromedicali
- **Avv. Anna Lillo:** Consulenza Legale e Amministrativa
- **Dott.ssa Doriana Clemente - Dott.ssa Fiorella Tragni:** Commercialista - Consulente del Lavoro

e) Organigramma Funzionale e Nominativo



f) Struttura, Ubicazione ed Accessibilità

- La nostra sede è ad Altamura in Via Rodi 43 (zona "monte Calvario", nelle vicinanze della sede storica dell'Acquedotto Pugliese).



- Lo Studio è aperto dalle 08.00 alle 13.00 tutti i giorni dal Lunedì al Sabato e dalle 15.30 alle 19.30 dal Lunedì al Venerdì.

Il nostro numero di telefono è: **080-311.34.11**

Il nostro numero fax è: 080-214.08.11

la nostra e-Mail è: info@studioradiologicotirelli.it

il nostro indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) è: tirelli@pec.it

il nostro sito web è: www.studioradiologicotirelli.it

I locali sono ubicati al piano rialzato di una elegante palazzina [foto 1, 2], circondata da giardino e delimitata da una recinzione esterna.

Lo studio ha una superficie di circa 230m², come da planimetria [allegato 3], ed è composto da:

- un'ampia e accogliente sala d'attesa [foto 3, 4] con adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi ed attiguo servizio igienico;
- la segreteria con un banco reception ad ante scorrevoli, dotato di sistema elimina-code con display luminoso [foto 5];
- sono presenti due sale diagnostiche radiologiche (radiologia generale e mammografia, ortopantomografia) [foto 6, 7, 8, 9, 10, 11], con annesso spogliatoio;
- una sala diagnostica ecografica [foto 12, 13] con annesso servizio igienico dedicato;
- un'area tecnica [foto 14] per la stampa digitale (trattamento dry);
- una sala diagnostica per la densitometria [foto 15];
- una sala diagnostica per la risonanza magnetica settoriale [foto 16, 17];
- una sala referti, uno studio medici [foto 18, 19];
- locali per il personale, armadietti, deposito materiali, ecc...

Tutti i locali sono forniti di illuminazione naturale e artificiale, sono riscaldati e climatizzati.

È affisso in più punti della struttura il Piano di Emergenza e di Evacuazione [allegato 4] su cui sono indicati i percorsi di fuga e il punto di raccolta; sono segnalati i presidi di sicurezza come gli estintori e le lampade di emergenza che illuminano le vie di esodo in caso di black-out.

L'accesso per i portatori di handicap è facilitato dalla presenza di una rampa che consente di superare agevolmente il basso marciapiede all'ingresso esterno e dalla disponibilità di un montascale elettrico-portacarrozzone [foto 2] per superare il dislivello degli scalini della gradinata all'ingresso interno.

Attiguo alla sala d'attesa è presente un servizio igienico dotato di tutti gli ausili per disabili.

All'interno della struttura tutte le porte e i passaggi hanno luce sufficiente a consentire il transito agevole di carrozzine e deambulatori.

Nella sala d'attesa è a disposizione della clientela un distributore automatico di bevande e snack. In tutta la struttura è fruibile una rete wireless (access point Wi-Fi) per la navigazione gratuita in internet. Gli spazi di attesa sono forniti di impianto di diffusione sonora.

g) Modalità di accesso ai servizi

Prenotazione

Per le prenotazioni, il paziente, o suo delegato, munito di **richiesta del medico** redatta su **ricettario SSN**, tessera sanitaria o libretto sanitario accompagnato da **codice fiscale**, può recarsi presso:

- la Segreteria-URP, direttamente presso la nostra sede, **lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00**;
- oppure telefonicamente allo **080-3113411** negli stessi orari; al di fuori di tali orari è attiva una segreteria telefonica con possibilità, lasciando il proprio recapito, di essere ricontattati;
- la maggior parte delle prestazioni possono essere prenotate anche tramite il **CUP** (Centro Unico Prenotazioni) della ASL-BA, telefonicamente al numero verde **800-345477** o, personalmente, presso tutti gli sportelli diffusi sul territorio (Ospedali, Ambulatori, Farmacie, ecc.);
- è possibile effettuare prenotazioni *on-line*, sul sito www.studioradiologicotirelli.it

Il personale che riceve la prenotazione provvederà a fornire tutte le informazioni del caso (compreso data, orario e luogo della prestazione) e le indicazioni specifiche per gli esami che necessitano di preparazione particolare.

Agli utenti che si presentano personalmente presso la nostra sede viene rilasciato un piccolo promemoria stampato che riassume tutti i dati della prenotazione effettuata e della preparazione necessaria, secondo una tabella di preparazione preliminare ai singoli esami [allegato 6].

Accettazione

Il giorno dell'effettuazione della prestazione, nell'orario di prenotazione, è necessario registrare la propria presenza presso la Segreteria-URP, per espletare le procedure di accettazione ed acquisire il numero progressivo di esecuzione (mediante ritiro di apposita tesserina numerata).

Accesso alla Sala del Magnete

Prima di accedere alla sala diagnostica di Risonanza Magnetica, il paziente è invitato a compilare e sottoscrivere l'apposita scheda, controfirmata dal medico responsabile, redatta sulla base delle indicazioni riportate nel Decreto del Ministero della Sanità del 2.8.1991 (DM 622300), e finalizzata ad escludere tutte le controindicazioni assolute o relative all'esposizione al campo magnetico (gravidanza, pace-maker, clips vascolari, schegge metalliche, ecc.) [allegato 7].

Pagamento del ticket

Il pagamento della prestazione o dell'eventuale ticket si esegue presso la Segreteria-URP al momento dell'accettazione del paziente, prima dell'esecuzione della prestazione. Contestualmente al pagamento viene rilasciata la relativa fattura.

È disponibile il servizio POS per il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.

Esenzioni

Presso la nostra struttura sono valide tutte le tipologie di **esenzione** (per condizioni economiche, reddito, disoccupazione, fasce di età, patologie, pensioni, invalidità, maternità, ecc.) riconosciute dal Sistema Sanitario Nazionale.

Si avvisa che il mancato ritiro del referto entro 30 gg. dalla data di esecuzione della prestazione convenzionata comporta da parte dell'ASL l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (L. 296/06 - Legge Finanziaria 2007).

Ritiro dei referti diagnostici

I referti sono dattiloscritti su carta intestata e riportano numero d'archivio, data, timbro e firma del Medico; vengono di norma consegnati al termine dell'esecuzione delle prestazioni di Ecografia e Senologia (al massimo entro 1 ora) e dopo circa 3 giorni lavorativi per le prestazioni che richiedono una fase successiva di stampa delle pellicole (Radiologia, Densitometria e Risonanza Magnetica).

È possibile ritirarli negli orari di apertura della Segreteria-URP; viene rilasciato un piccolo promemoria stampato che riassume data, orari e modalità per il ritiro.

Per ragioni di riservatezza, i referti degli esami diagnostici possono essere ritirati esclusivamente dal paziente o da persona diversa munita di delega per la privacy debitamente compilata e firmata dal paziente e fornita dei documenti di identità del titolare e del delegato.

In tal caso il referto e le relative immagini diagnostiche vengono consegnati in busta chiusa, mediante applicazione di un sigillo stampato autoadesivo.

Su richiesta degli interessati i referti e la relativa documentazione iconografica possono essere spediti a mezzo corriere, con spese a carico del destinatario.

Referti ed immagini radiologiche vengono archiviati su supporti elettronici: in caso di smarrimento da parte del cliente è possibile fornire copia conforme degli stessi, dietro presentazione di richiesta scritta su modulo predisposto disponibile in segreteria.

Disdetta appuntamenti

Il paziente che si trovi nell'impossibilità di presentarsi all'appuntamento, deve darne comunicazione almeno 24 ore prima dell'effettuazione dell'esame.

Per i cittadini stranieri

Per accedere a prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale o di ricovero il cittadino straniero è tenuto a presentare, oltre alla richiesta del medico, la seguente documentazione:

- Cittadini dell'Unione Europea: Passaporto o Documento d'Identità, Modelli E111- E128 rilasciati dagli Uffici Sanitari dei rispettivi Paesi di provenienza o reperibili presso gli sportelli delle Aziende Sanitarie Locali Territoriali (ASL) (sostituibili con la tessera sanitaria);
- Cittadini extracomunitari residenti in Italia: Documento d'Identità - Permesso di soggiorno;
- Cittadini extracomunitari senza permesso di soggiorno: Modello STP (Straniero Temporaneamente Presente) della durata di mesi sei rinnovabile, valido su tutto il territorio regionale e rilasciato da una struttura sanitaria alla prima richiesta di prestazione o ricovero.

Reclami

Per eventuali reclami o segnalazioni di disservizi i pazienti sono pregati di rivolgersi in Segreteria, o di compilare l'apposito modulo per la registrazione di reclami, disponibile al pubblico [allegato 8].

Nel più breve tempo possibile saranno verificati i fatti segnalati e verranno presi gli adeguati provvedimenti.

È attivo un sistema di registrazione, analisi e monitoraggio dei reclami-disservizi e gestione degli eventi avversi.

h) Consenso ai trattamenti**Il “consenso informato”**

Il consenso ai trattamenti (per le procedure di diagnosi o di cura) è la manifestazione della volontà del paziente che sceglie liberamente di essere preso in cura dallo Studio.

Per qualsiasi atto medico, ad eccezione di quelli compiuti in situazione di emergenza e/o di incapacità ad esprimere un consenso, è necessario che il paziente sia preventivamente d'accordo sulla sua esecuzione.

La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente sugli eventuali rischi derivanti da quello che intende fare ed è per questo motivo che si parla di “consenso informato”.

Privacy

Tramite sottoscrizione di specifica modulistica, consegnata presso il servizio e compilata al primo accesso del paziente alla struttura, viene acquisito dal paziente il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, ai sensi della vigente normativa sulla privacy (GDPR General Data Protection Regulation **679/2016**) e in particolare dei seguenti dati sensibili:

- trattamento dei dati clinici fini diagnostico/terapeutici
- trattamento dei dati personali per fini amministrativi, contabili e statistici.

Tutti i dati sensibili inerenti i nostri pazienti sono trattati secondo quanto richiesto dal citato D.Lgs 196/03 (legge sulla privacy): il titolare/responsabile del trattamento è “Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. TIRELLI Srl” nella persona del legale rappresentante, Dott. Antonio Tirelli.

Apposita informativa sulle modalità di trattamento dei dati è affissa nella sala d'attesa e disponibile al pubblico; il personale è a disposizione per fornire ulteriori informazioni.

Su richiesta verbale è possibile esercitare i diritti di cui all'art.7 del D.Lgs 196/03 (ad esempio: modifica o cancellazione dei dati, opposizione alla trasmissione ai fini della predisposizione del 730, ecc.).

Esami invasivi e/o utilizzo di mezzi di contrasto

Per particolari attività cliniche (ad esempio per tecniche diagnostiche di tipo invasivo o che comportino l'iniezione di mezzi di contrasto) il consenso viene acquisito per iscritto, tramite firma su apposito documento contenente un'adeguata informativa sull'attività proposta e sulle possibili complicanze, immediate o tardive.

Allo stato, presso la nostra struttura, NON si effettuano esami invasivi o che prevedano la somministrazione endovenosa di m.d.c.

Gravidanza

Le donne in età fertile, inoltre, vengono informate sui rischi che l'impiego di radiazioni ionizzanti può determinare sul feto, anche attraverso cartelli affissi nella sala d'attesa ed invitate a sottoscrivere apposita dichiarazione della non sussistenza di gravidanza in atto.

Tutte le norme comportamentali di gestione dei dati sensibili (modalità di acquisizione, divulgazione, conservazione, cancellazione, ecc.) sia in formato cartaceo che elettronico, sono esplicitate nel **Documento Programmatico Sicurezza (codice Privacy)**, aggiornato annualmente.

i) Attrezzature

Le dotazioni tecnologiche attuali comprendono:

Il **tavolo telecomandato di radiologia**, dotato di intensificatore di brillantezza e catena televisiva, moderno ed efficiente, consente di eseguire tutti i tipi di esami di radiologia tradizionale con il massimo comfort e la massima sicurezza per il paziente sia in termini di accuratezza diagnostica, sia di radioprotezione [foto 6, 10].

Il **teleradiografo**, dotato di tubo pensile mobile su rotaie, dedicato allo studio dell'apparato respiratorio, agli esami in ortostatismo per lo studio della colonna vertebrale comprese le prove dinamiche, e degli arti inferiori sotto carico [foto 7].

Lo **stratigrafo**, dedicato all'esecuzione delle indagini stratigrafiche [foto 7].

L'**ortopantomografo con craniostato**, dedicato allo studio del massiccio facciale consente di eseguire con estrema accuratezza tutti gli esami necessari per le normali cure odontoiatriche e allo stesso tempo gli esami per l'ortodonzia, la teleradiografia del cranio, la stratigrafia delle articolazioni temporo-mandibolari [foto 11].

La **console di Radiologia Computerizzata (CR)** e il **pannello digitale diretto (DR)**, utilizzati per elaborare, stampare ed archiviare in formato digitale tutti gli esami radiologici [foto 14].

L'**ecografo con eco-color-doppler**, che consente di eseguire gli esami di ecografia internistica, le ecografie dei tessuti muscolari e delle articolazioni compreso lo studio dell'anca del neonato, gli esami vascolari del collo e degli arti, aorta addominale e arterie renali, ecc. [foto 12, 13].

Il **densitometro a raggi X** per la DEXA, utilizza la tecnica a raggio pulsato "fan beam", a bassa dose di radiazioni [foto 15].

L'apparecchio per la **mammografia** è dotato di anodo rotante al molibdeno a bassissima emissione, utilizza un'esclusiva griglia cellulare ad alta Trasmissione (HTC) a garanzia di una superiore qualità dell'immagine [foto 8, 9].

Il **tomografo a Risonanza Magnetica articolare (O-Scan)**, che utilizza un magnete "aperto", eliminando ogni sensazione di claustrofobia in quanto il paziente siede su una poltrona-lettino ed introduce solo l'arto in esame nell'apparecchio, collocato all'interno di una confortevole stanza con funzione di gabbia di Faraday [foto 16, 17].

Le apparecchiature di Radiologia sono sottoposte a verifiche periodiche per la Radioprotezione, da parte dell'Esperto Qualificato in Fisica Sanitaria, nonché ai Controlli di Qualità con prove strumentali finalizzate a verificarne la taratura, da parte di ditte esterne.

L'apparecchio di Risonanza Magnetica è sottoposto a controllo di qualità semestrale da parte di ditta esterna. Verifiche di tenuta della gabbia di Faraday sono certificate annualmente.

Per tutti gli apparecchi biomedici sono attuati piani di Manutenzione ordinaria (preventiva) e straordinaria (correttiva), e vengono effettuate le verifiche di Sicurezza elettrica e di efficienza dell'impianto di messa a terra. Di tali procedure è prodotta specifica documentazione.

SEZIONE TERZA**Qualità dei servizi - Indicatori**

Lo Studio Radiologico e Fisioterapico Dr. Tirelli s.r.l. individua nel miglioramento della qualità del servizio un processo continuo che riguarda tutta la struttura e, tramite il monitoraggio sistematico dei principali fattori di qualità adottati, orienta le scelte operate per rispondere in modo sempre più adeguato alle attese dell'utenza.

Fattore di Qualità: Informazione agli utenti

Obiettivo Garantire all'utente un'informazione comprensibile, chiara e completa sulle prestazioni offerte

Indicatori

- presenza di una carta dei servizi aggiornata, disponibile on-line e a stampa presso la struttura
- distribuzione gratuita della carta dei servizi in versione sintetica, sotto forma di piccolo opuscolo pieghevole di rapida consultazione
- diffusione e divulgazione della carta dei servizi presso i medici prescrittori
- sito internet aziendale (www.studioradiologicotirelli.it) con percorsi orientati all'utenza per accedere ad informazioni sull'organizzazione, sui servizi e sulle attività
- esistenza di procedure specifiche e, ove necessario specifica modulistica, per il consenso informato
- completezza delle informazioni mediche e della documentazione fornita al paziente.
- esistenza di procedure per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza e per la gestione di segnalazioni e reclami
- esistenza di procedure atte a garantire la tutela dei dati personali e sensibili

Fattore di Qualità: Accoglienza

Obiettivo Facilitare l'utente nell'accesso alla struttura

Indicatori

- presenza di segnaletica per guidare l'utente sino ai singoli servizi
- presenza di cartellonistica indicante gli orari di apertura al pubblico e delle prenotazioni
- presenza di personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica
- presenza di sale di attesa adeguatamente arredate e dimensionate all'affluenza media giornaliera
- disponibilità di servizi igienici adeguati
- presenza di servizio igienico per disabili
- procedure a garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti
- presenza di punto di accoglienza (banco reception in sala d'attesa)

Fattore di Qualità: Umanizzazione

Obiettivo Facilitare il percorso diagnostico-terapeutico del paziente nel rispetto della dignità della persona

Indicatori

- procedure di personalizzazione del percorso diagnostico-terapeutico gestito da un medico di riferimento
- relazioni con i pazienti ed i familiari improntate a riservatezza, cortesia, disponibilità e partecipazione
- misure atte a ridurre i disagi fisici e psicologici connessi alla necessità di cura
- interventi atti ad evitare sofferenza e dolore non necessari

Fattore di Qualità: Prenotazioni e Tempi di attesa

Obiettivo Facilitare l'accesso alle prestazioni con riduzione dei tempi di attesa

Indicatori

- accesso alla prenotazione telefonica, anche attraverso il CUP della ASL-BA
- contenimento tempi di attesa per le procedure di prenotazione ed accettazione
- contenimento tempi di attesa per l'erogazione del servizio

Fattore di Qualità: Ritiro referti

Obiettivo Chiarezza delle informazioni e funzionalità del ritiro

Indicatori

- contenimento tempi di consegna dei referti
- possibilità di ritiro da parte di persone delegate, tramite compilazione di apposito modulo
- esistenza di procedure a garanzia della privacy
- tenuta di apposito registro per l'annotazione dell'avvenuta consegna
- possibilità di ottenere copie di referti e documentazione iconografica, tramite compilazione di apposito modulo

Fattore di Qualità: Soddisfazione della clientela e Gestione reclami-disservizi ed eventi avversi

Obiettivo Garantire il monitoraggio della soddisfazione della clientela e gestire eventuali reclami

Indicatori

- rilevazione periodica della soddisfazione dei pazienti attraverso specifici questionari [allegato 9], anche in forma anonima, consegnati ad un campione significativo di pazienti (circa il 10% dell'utenza)
- sistema informatico di registrazione, analisi e monitoraggio della soddisfazione della clientela
- sistema informatico di registrazione, analisi e monitoraggio dei reclami dei pazienti
- analisi delle non conformità o disservizi rilevati durante l'effettuazione delle attività e loro gestione in contraddittorio con l'utente
- pubblicazione semestrale/annuale dei risultati dell'indagine di soddisfazione della clientela a cura dell'URP
- riunioni mensili di tutto il Personale per analizzare eventuali criticità emerse nell'effettuazione delle specifiche attività
- registrazione e verbalizzazione delle riunioni mensili del Personale
- rapporto delle azioni correttive/preventive intraprese e loro esito

Fattore di Qualità: Relazione annuale sullo stato degli standard

Obiettivo Garantire il monitoraggio dello stato del conseguimento degli standard di qualità

Indicatori

- analisi annuale del conseguimento degli standard di qualità
- costituzione di un punto di riferimento per ogni proposta di miglioramento degli aspetti organizzativi
- ridefinizione, se opportuna, degli indicatori e dei fattori di qualità

SEZIONE QUARTA

Ascolto, tutela e cooperazione dei cittadini

a) Diritti dei pazienti

- L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di nessun genere
- Il paziente deve ricevere informazioni su diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo e aggiornato. Lo Studio deve rispettare la documentata volontà del paziente a non ricevere o a delegare ad altro soggetto tali informazioni
- Nessuno può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza un espresso consenso informato, salva l'eccezione dei trattamenti sanitari obbligatori previsti espressamente dalla legge
- È necessario richiedere il consenso del paziente per l'utilizzo del caso clinico in attività d'insegnamento o ricerca
- Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari
- È garantito il rispetto della riservatezza relativa ai dati riguardanti la salute dei pazienti
- Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori ed il nome del medico responsabile delle cure
- Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose
- L'utente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi, una risposta scritta o verbale
- Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione vigente (Legge 241/90)

b) Doveri dei pazienti

- Il paziente deve fornire indicazioni complete sul proprio stato di salute, su eventuali patologie croniche e sui farmaci utilizzati
- Ogni utente è tenuto ad un comportamento responsabile e rispettoso delle esigenze degli altri pazienti e del personale sanitario
- Gli oggetti e i beni mobili e immobili di proprietà dello Studio devono essere custoditi con cura e non danneggiati
- Occorre rispettare gli orari di prenotazione stabiliti e le altre norme che regolano la vita all'interno dello Studio, compreso il divieto di non fumare in tutti gli ambienti della struttura
- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati, o disdetti nei tempi utili per essere destinati ad altri pazienti
- Il paziente è tenuto al pagamento degli oneri di compartecipazione alla spesa sanitaria, ove previsto dalla vigente legislazione.

c) Strumenti di ascolto

Segreteria - Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP),
attiva **da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00**
Tel. 080.311.34.11
Fax 080.214.08.11
E-mail: info@studioradiologicotirelli.it
P.E.C: tirelli@pec.it

La Segreteria offre un servizio di accoglienza, di ascolto e di informazione al cittadino.

In particolare si occupa di:

- Gestione delle informazioni riguardanti le prestazioni e i servizi offerti
- Prevenzione dei disagi o disservizi
- Comunicazioni volte a garantire e facilitare le pratiche amministrative relative alle prestazioni sanitarie
- Raccolta di segnalazioni, proposte, suggerimenti e rilievi formulati dai pazienti e/o loro familiari relativamente alle prestazioni erogate dallo Studio
- Rilevazione dei bisogni e delle richieste degli utenti nell'ottica della promozione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni
- Rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti e attivazione delle misure di miglioramento
- Elaborazione di depliant informativi messi a disposizione della clientela (elenco prestazioni, foglietti di preparazione per gli esami, sintesi carta dei servizi, ecc.)

La Segreteria-URP in particolare si occupa della gestione dei reclami.

Il reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione dell'utente e come tale è uno strumento indispensabile di tutela dei diritti del malato e dei suoi familiari. Per l'azienda rappresenta uno degli strumenti più utili per la rilevazione di eventuali disservizi e per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.

SEZIONE QUINTA

a) Tariffario Ministeriale delle prestazioni eseguite presso lo Studio Radiologico Dr. Tirelli srl. Sono accettate tutte le esenzioni (condizioni economiche, patologie, invalidità, ecc.), come per le strutture pubbliche.

I cittadini non esenti saranno tenuti al pagamento del solo ticket (fino a un massimo di € 36,15).

Codice	Descrizione prestazione	Radiologia	€
87113	RX ORTOPANORAMICA DELLE ARCADE DENTARIE COMPLETE (OPT)		20,66
87121	RX TELERADIOGRAFIA DEL CRANIO (PER CEFALOMETRIA)		10,33
87162	RX TOMOGRAFIA A.T.M. BILATERALE (BASALE E DINAMICA)		53,20
87171	RX CRANIO E SENI PARANASALI		22,21
87220	RX COLONNA CERVICALE		18,08
87230	RX COLONNA DORSALE		17,30
87240	RX COLONNA LOMBO-SACRALE		17,30
87290	RX RACHIDE IN TOTO IN ORTOSTASI		34,60
87441	RX TORACE		15,49
88210	RX SPALLA E ARTO SUPERIORE		17,82
88220	RX GOMITO E AVAMBRACCIO		14,98
88260	RX PELVI E ANCA		17,56
88270	RX FEMORE, GINOCCHIO E GAMBA		21,17
Codice	Descrizione prestazione	Ecografia	€
88714	ECOGRAFIA TIROIDE - COLLO - GHIANDOLE SALIVARI		28,41
88741	ECOGRAFIA DELL'ADDOME SUPERIORE		43,90
88751	ECOGRAFIA DELL'ADDOME INFERIORE		32,02
88761	ECOGRAFIA DELL'ADDOME COMPLETO		60,43
88762	ECOGRAFIA DI GROSSI VASI ADDOMINALI		32,02
88735	ECO-COLOR-DOPPLER TRONCHI SOVRA-AORTICI (TSA)		43,90
88772	ECO-COLOR-DOPPLER ARTI SUPERIORI O INFERIORI, ARTERIOSA/VENOSA		43,90
88782	ECOGRAFIA PELVICA		30,99
88792	ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE - ANCA NEONATALE (SCREENING LCA)		32,54
Codice	Descrizione prestazione	Densitometria	€
88992	DENSITOMETRIA OSSEA CON TECNICA DI ASSORBIMENTO A RAGGI X		31,50
88992.2	MORFOMETRIA VERTEBRALE (DORSO-LOMBARE) CON DEXA		63,00
Codice	Descrizione prestazione	Senologia	€
8903	VISITA SENOLOGICA		20,66
88731	ECOGRAFIA MAMMELLA BILATERALE		35,89
88732	ECOGRAFIA MAMMELLA MONOLATERALE		21,17
87371	MAMMOGRAFIA BILATERALE		34,86
87372	MAMMOGRAFIA MONOTERALE		22,98
Codice	Descrizione prestazione	Risonanza Magnetica	€
8894A	RISONANZA MAGNETICA MUSCOLO-SCHELETRICA, a basso campo		119,95

Indice

Prefazione	Pag. 2
Storia del documento	Pag. 3
La "Carta"	Pag. 4

Sezione Prima Presentazione dell'azienda e principi fondamentali

a) Cenni storici	Pag. 5
b) Fini istituzionali e principi fondamentali	Pag. 5

Sezione Seconda Informazioni sulla struttura e sui servizi offerti

a) Attività ed orari	Pag. 7
b) Informazioni Legali e Certificazioni	Pag. 7
c) Prestazioni	Pag. 8
d) Personale	Pag. 9
e) Organigramma Funzionale e Nominativo	Pag. 10
f) Struttura, Ubicazione ed Accessibilità	Pag. 11
g) Modalità di accesso ai servizi	Pag. 12
Prenotazione	Pag. 12
Accettazione - Accesso alla Sala del Magnete	Pag. 12
Pagamento del ticket	Pag. 13
Esenzioni	Pag. 13
Ritiro dei referti diagnostici	Pag. 13
Disdetta appuntamenti	Pag. 13
Per i cittadini stranieri	Pag. 13
Reclami	Pag. 14
h) Consenso ai trattamenti	Pag. 14
Il "consenso informato"	Pag. 14
Privacy	Pag. 14
Esami invasivi e/o utilizzo di m.d.c	Pag. 14
Gravidanza	Pag. 14
i) Attrezzature	Pag. 15

Sezione Terza Qualità dei servizi - Indicatori

Informazione agli utenti	Pag. 16
Accoglienza	Pag. 16
Umanizzazione	Pag. 16
Prenotazioni e Tempi di attesa	Pag. 17
Ritiro referti	Pag. 17
Soddisfazione della clientela e Gestione reclami	Pag. 17
Relazione annuale sullo stato degli standard	Pag. 17

Sezione Quarta Ascolto, tutela e cooperazione dei cittadini

a) Diritti dei pazienti	Pag. 18
b) Doveri dei Pazienti	Pag. 18
c) Strumenti di ascolto	Pag. 19

Sezione Quinta Tariffario delle Prestazioni

a) Tariffario	Pag. 20
---------------------	---------