

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA



IMAGINE SYSTEM S.R.L.

Centro di diagnostica per immagini

Dir. Dott. Carlo Capria

Via S.S. 111, n. 235 – Gioia Tauro (RC) - Tel.: 0966-500623

E-mail: imagesystem@libero.it

Amministratori Giudiziari Rappresentanti Legali:

Arch. Salvatore Pipitone

Dott. Massimo Giordano

Avv. Giuseppe Tarsia

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
11	DIR		AQ		AG		24.03.2022
12	DIR		AQ		AG		10.03.2023
13	DIR		AQ		AG		04.03.2024
14.1	DIR		AQ		AG		28.04.2025
15	DIR		AQ		AG		30.01.2026

Sommario

1. PRESENTAZIONE AZIENDA.....	2
2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	3
3. ORGANIGRAMMA.....	5
4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI.....	6
5. TICKET SANITARIO	6
6. ESENZIONI.....	7
7. COME AVVIENE IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE.	7
8. COME AVVIENE IL PROCESSO DI ACCETTAZIONE	8
9. COME AVVIENE IL PROCESSO D'INDAGINE.....	8
10. QUALE TEMPO RICHIEDE L'ESECUZIONE DI UNA TAC.....	9
11. COME PREPARARSI AD UNA RADIOGRAFIA E AGLI ALTRI ESAMI	9
12. MODULO DI RICHIESTA ESAME CON M.D.C. ORGANO IODATO PER VIA INIETTIVA ...	11
13. COSA CONTIENE IL REFERTO E QUANDO È POSSIBILE RITIRARLO.	12
14. PRIVACY.....	13
15. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679	13
16. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO.....	16
17. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
18. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO.....	16
19. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'	18

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il Centro Medico Diagnostico **Imagine System s.r.l.** è una struttura sanitaria - accreditata dalla Regione Calabria con D.P.G.R. n. 1/2011, il cui accreditamento è stato rinnovato con D.C.A della Regione Calabria n. 134 del 24.03.2025 - in possesso dei requisiti di Diagnostica per Immagini di I livello per:

- **RADIOLOGIA TRADIZIONALE**
- **TAC**
- **ORTOPANTOMOGRAFIA**
- **MAMMOGRAFIA**
- **ECOGRAFIA ED ECODOPPLER**

La struttura si sviluppa su un unico piano, nel quale sono ubicati i locali devoluti all'accoglienza, accettazione e le varie sale operative.

Oltre alle indicate prestazioni presso il Centro Diagnostico è possibile eseguire esami di:

- **ELETTROMIOGRAFIA**



2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.

NORMATIVA NAZIONALE DI SETTORE:

- **D.Lgs. 30.12.1992 n. 502** - Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni.
- **D.Lgs. 07.12.1993 n. 517** - Modificazioni al D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
- **D.P.R. 14.12.1997** - Approvazione (...) in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.
- **D.Lgs. 19.06.1999 n. 229** - Norme per la razionalizzazione del S.S.N., a norma dell'art. 1 della L. 30 novembre 1998, n. 419.
- **Legge 27.12.2006 n. 296** - (Finanziaria 2007), art. 1, c. 796, lettere s), t), e u) in materia di accreditamento delle strutture sanitarie private;
- **Legge 08.03.2017 n. 24** - Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.
- **Legge 27.12.2019 n. 160** - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020, art. 1, c. 446, abolizione della quota di partecipazione al costo per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (c.d. Super Ticket).
- **D.P.C.M. 27.01.1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.
- **D.P.C.M. 19.05.1995** - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- **D.P.C.M. 12.01.2017** - Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.
- **Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95**. Attuazione della Carta dei S.S.S.N.
- **D.M. Salute 23.06.2023** – Definizione delle tariffe dell'assistenza specialistica ambulatoriale e protesica.

NORMATIVA REGIONALE DI SETTORE:

- **L.R. 19.10.2004 n. 25** e ss modifiche "Statuto della Regione Calabria".
- **L.R. 18.07.2008 n. 24** - Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e sociosanitarie pubbliche e private e successive modifiche.
- **L. R. 27.12.2023 n. 57** - Bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2024-2026
- **D.C.A. 22.07.2016 n. 81** - Nuovo Regolamento attuativo L. R. 24/2008.
- **D.C.A. 25.06.2019 n. 95** - recante "Costituzione Organismo Tecnicamente Accreditante (O.T.A.) ai sensi dell'intesa Stato-Regioni del 19.02.2015 (rep Atti 321 CSR) - revoca D.C.A. 70/2017.
- **D.C.A. 22.03.2021 n. 51** – Procedimento di rinnovo dell'Accreditamento Istituzionale.
- **D.C.A. 26.05.2022 n. 62** - recante "Modifica e integrazione DDG n. 11195/2019.
- **D.C.A. 18.11.2022 n. 162** – Approvazione del Programma Operativo 2022-2025 predisposto ai sensi dell'art. 2, c. 88. L. 23.12.2009 n. 191.

Carta dei Servizi

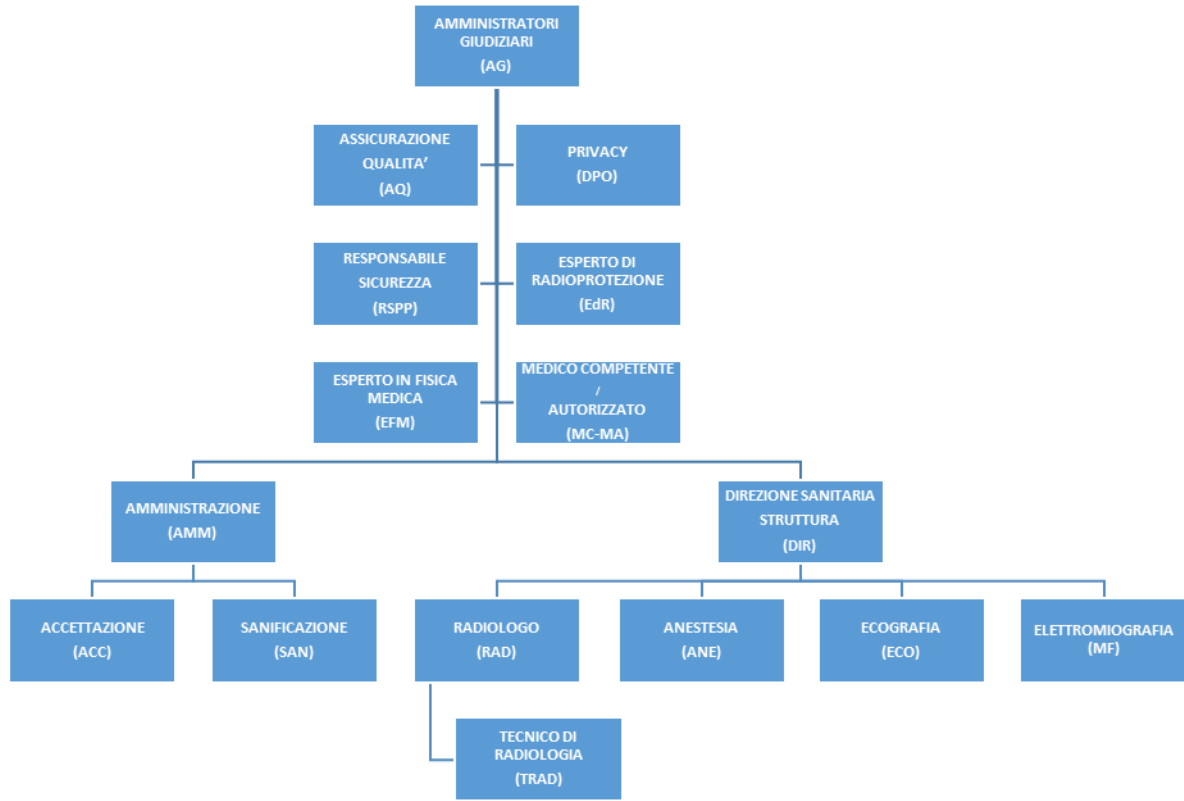
- **D.D.G. 04.02.2010 n. 909** - Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria.
- **D.D.G. 24.03.2010 n. 3854** - Accreditamento Definitivo (...): Aggiornamento.
- **D.D.G. 17.09.2019 n. 11195** - recante “Manuale Operativo dell’Organismo Tecnicamente Accreditante (O.T.A.) ai sensi dell’intesa Stato-Regioni del 19.02.2015 (rep Atti 321 CSR) Approvazione.
- **D.G.R. 14.09.2004** - Modificazioni ed integrazioni alla delibera 13.07.2004 n.478, della Giunta Regionale in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e accreditamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette a autorizzazione.
- **D.G.R. 05.04.2008 n. 275** - Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.
- **D.G.R. 02.09.2009 n. 545** - Regolamenti e manuali per l’accreditamento del sistema sanitario regionale – presa d’atto parere consiglio regionale.
- **D.G.R. 02.08.2010 n. 537** - Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l’autorizzazione e l’accreditamento ai sensi dell’articolo 12 della L. R. 18.07.2008, n.24.
- **D.G.R. 06.05.2011 n. 37** - Compartecipazione alla spesa sanitaria.
- **D.G.R. 28.12.2023 n. 779** - Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione finanziario della Regione Calabria per gli anni 2024-2026.
- **D.G.R. 28.12.2023 n. 780** - Bilancio finanziario gestionale della Regione Calabria per gli anni 2024-2026.
- **Circolare n. 1 del 2017 prot. n.137662** - Rilascio delle autorizzazioni sanitarie da parte dei Comuni.

ALTRE FONDAMENTALI NORME NAZIONALI COGENTI:

- **D.Lgs. 09.04.2008 n. 81** - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- **D.Lgs. 03.04.2006 n. 152** – Norme in materia ambientale.
- **D.Lgs. 30.06.2003 n. 196** - Codice in materia di protezione dei dati personali, per come modificato dal **D.Lgs. n. 101/2018** e **Regolamento (UE) 2016/679** del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (...).
- **D.Lgs. 08.06.2001 n. 231** - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.
- **Legge 07.08.1990 n. 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **D.M. 37/08** - *Regolamento (...) in materia di attività di installazione degli impianti all’interno degli edifici.*

NORMA UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità).

3. ORGANIGRAMMA



COD	Nominativo	COD	Nominativo	COD	Nominativo
AG	GIORDANO MASSIMO TARSIA GIUSEPPE PIPITONE SALVATORE	MC MA	BELLANTONIO FRANCESCO	ECO	RECHICHI ANNA MARIA FALCOMATA' MARCO ORLANDO TINDARO
AQ	PUNTURIERO MADERA	AMM	STIPO CRISTINA	MF	STELITANO GIUSEPPINA
DPO	SURACE EDOARDO	DIR	CAPRIA CARLO	TRAD	D'ALISA ANDREA BELFIORE LUIGI
RSPP	SURACE EDOARDO	ACC	PUNTURIERO MADERA CLEMENTE CATERINA PAPPACODA SIMONA SCARCELLA ANNUNZIATA MATEY ALVINA M.	SAN	DITTA ESTERNA (ITALSERVICE di Chillemi Umberto)
EdR	SURACE EDOARDO	RAD	MASTROENI MARCELLO CAPRIA CARLO		
EFM	CEFALI' EUGENIO	ANE	BATTAGLIA ENZO		

4. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

L'elenco completo delle prestazioni eseguibili presso il nostro Centro Medico Diagnostico è messo a disposizione degli utenti e può essere consultato presso il banco accettazione.

5. TICKET SANITARIO

Le prestazioni sanitarie sono soggette, secondo le disposizioni regionali previste dalla Delibera di Giunta Regionale n. 247/09 - fatte salve le esenzioni - al pagamento di una quota fissa aggiuntiva, cosiddetto **ticket**, pari al valore tariffario delle singole prestazioni, secondo il nomenclatore tariffario nazionale per tempo vigente, fino al limite massimo per ciascuna ricetta di € 45,00 oltre la quota fissa di € 1,00 per ogni ricetta.

Con l'art. 1, comma 446, della Legge n. 160/2019, è stato, invece, l'abolito il cosiddetto “**super ticket**”, il quale prevedeva il versamento di una quota di partecipazione al costo delle prestazioni sanitarie di assistenza specialistica ambulatoriale (la c.d. quota ricetta). L'abolizione - avvenuta con la Legge di Bilancio 2020 - è rientrata in un pacchetto di misure aventi finalità di promuovere maggiore equità all'accesso alle cure, sul territorio nazionale.



6. ESENZIONI

Per eseguire un accertamento diagnostico in regime di convenzione è necessario presentare, al momento dell'accettazione, l'impegnativa del medico curante, completa dei dati dell'utente, accompagnata da un documento d'identità e dalla tessera sanitaria.

Per l'esecuzione degli esami a totale carico dell'utente, invece, sono richiesti solo il documento di identità e la tessera sanitaria.

Per conoscere le categorie che hanno diritto all'esenzione dal **ticket** si possono chiedere informazioni al personale in accettazione, oppure consultare la Delibera Regionale n. 247/09, il D.C.A. n. 150 del 10.11.2017, D.P.C.M. 12.01.2017 [pubblicato in supplemento ordinario n. 15 G.U. Serie Generale n. 65 del 18.03.17] recante definizione e aggiornamenti dei livelli essenziali di assistenza (malattie croniche e rare) e allegati, nonché la normativa di modifica dei predetti atti legislativi.

Esenti dal pagamento del ticket:

La normativa vigente prevede l'esenzione dal pagamento del *ticket* per determinate categorie. Per farsi riconoscere il diritto all'**esenzione per patologia, invalidità o trapianto d'organi** occorre recarsi presso gli uffici amministrativi del Servizio Distrettuale competente e richiedere un apposito *attestato* da esibire al Medico di famiglia e all'ASL. Nel caso di persone invalide o impossibilitate a muoversi, è possibile compilare la documentazione a domicilio e la consegna da parte di persona incaricata agli uffici competenti.

I documenti necessari, da presentare presso tali uffici, sono:

- la dichiarazione del medico specialista di una struttura pubblica che certifichi la patologia oppure la documentazione che attesti la condizione di invalidità;
- la tessera sanitaria;
- il codice fiscale.

Il medico curante dovrà, inoltre, indicare sull'impegnativa il codice di esenzione relativo alle categorie di cui sopra ed anche il codice di esenzione per le donne in stato di gravidanza.

I casi di esenzione per reddito devono, invece, essere autocertificati dall'utente.

Gli esami a carico dell'utente vengono stabiliti da leggi nazionali e regionali; per conoscere quali sono e i relativi costi, si può consultare "l'elenco degli esami" presso l'accettazione.

È, inoltre, possibile avere maggiori informazioni e aggiornamenti al seguente indirizzo web:

<https://www.salute.gov.it/portale/esenzioni/homeEsenzioni.jsp>

7. COME AVVIENE IL PROCESSO DI PRENOTAZIONE.

Per le prestazioni effettuate in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, la prenotazione avviene esclusivamente mediante il CUP.

Per le prestazioni a carico esclusivo degli utenti, invece, è possibile effettuare la prenotazione degli esami diagnostici tutti i giorni negli orari di apertura al pubblico. Gli **orari di apertura** della struttura sono indicati al **paragrafo 16** del presente documento.

All'atto di prendere un appuntamento per la TC occorre esibire: la richiesta e la relazione dello specialista, corredata da documentazione medica radiologica, esami di laboratorio e visite specialistiche.

8. COME AVVIENE IL PROCESSO DI ACCETTAZIONE

Il paziente deve presentarsi, munito di impegnativa del medico curante o di prescrizione specialistica presso l'accettazione all'orario pianificato in fase di prenotazione almeno dieci minuti prima dell'appuntamento.

Dopo l'accertamento dell'identità, i dati personali del paziente, dietro esplicito consenso scritto, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, vengono registrati nel software gestionale.

Il responsabile accettazione ad orario concordato, chiama il paziente e lo fa accomodare nello studio diagnostico.

In presenza di ritardi:

Pochi minuti: il paziente viene accettato.

Ritardo Considerevole: il paziente che si presenta in orario tale che il suo appuntamento è stato superato da altro appuntamento verrà accettato e inizierà l'indagine non appena si rende disponibile il personale.

Tempi superiori a Orario di Attività: il paziente che si presenta in orario tale che con l'inizio dell'indagine diagnostica si supera l'orario di attività non verrà accettato e il suo appuntamento verrà recuperato il primo giorno possibile.

9. COME AVVIENE IL PROCESSO D'INDAGINE

Completato il processo di accettazione, il responsabile accettazione riporta la data e ora di inizio del processo diagnostico sulla "**SCHEDA PAZIENTE**".

Tale documento raccoglierà tutte le informazioni del paziente dalla prenotazione fino a fine ciclo.

Il Tecnico di radiologia provvederà a verificare che i requisiti per l'esecuzione dell'indagine radiografica siano soddisfatti ed in funzione della tipologia di indagine applica il relativo "Protocollo" a sua disposizione presso la sala diagnostica, e consultabile anche dal paziente.

Il Tecnico di radiologia, inoltre, provvede a preparare il paziente, così come definito nel "Protocollo" e, registra l'avvenuta esecuzione dell'indagine radiologica con eventuali problemi rilevati sulla scheda paziente.

Tale documento raccoglierà tutte le informazioni del paziente dalla prenotazione fino al ritiro dell'esame.

10. QUALE TEMPO RICHIEDE L'ESECUZIONE DI UNA TAC



L'esecuzione della TAC (Tomografia Assiale Computerizzata) così come delle radiografie,
richiede un tempo che può variare dai 20 ai 40 minuti.

11. COME PREARARSI AD UNA RADIOGRAFIA E AGLI ALTRI ESAMI

Attenersi alla preparazione suggerita dal personale di accettazione

RADIOGRAFIA: LE DONNE IN STATO DI GRAVIDANZA O PRESUNTA
NON POSSONO ESEGUIRE L'ESAME

ECOGRAFIA **ADDOMINALE** **SUPERIORE**

NEI TRE GIORNI PRECEDENTI L'ESAME:
Mangiare tutto condito con abbondante olio d'oliva crudo.
Non mangiare legumi, broccoli, cavolfiori.

IL GIORNO PRIMA DELL'ESAME:
Fare una dieta prevalentemente liquida (acqua, tè, brodo vegetale di dado.
Succhi di frutta di ogni tipo).

Carta dei Servizi

<u>ECOGRAFIA ADDOMINALE COMPLETA</u>	IL GIORNO DELL'ESAME: <u>Per ecografie da fare nel pomeriggio:</u> Fare un'abbondante colazione alle ore 9.00 con tè e fette biscottate con marmellata: poi digiuno totale fino al momento dell'esame. <u>Per ecografie da fare nella mattina:</u> stare a digiuno dalla sera precedente. <u>Per ecografia addome completo:</u> Bere $\frac{3}{4}$ di litro d'acqua almeno un'ora prima.
	<u>N.B. PORTARE ESAMI PRECEDENTI</u>
TC	Esami di laboratorio per indagine TC ☐ Azotemia ☐ Creatinina ☐ Protidogramma Elettroforetico ☐ Elettrocardiogramma ☐ Glicemia Prima dell'esame TC bisogna essere a digiuno da 6 (sei) ore.
<u>TAC CON M.D.C. (PREMEDICAZIONI PER PAZIENTI ALLERGICI)</u>	Somministrare: <u>DELTACORTENE FORTE compresse 25 mg:</u> Due compresse 13 ore prima Due compresse 7 ore prima Due compresse 1 ora prima TRIMETON fiale 10 mg: Una fiala 1 ora prima <u>NO PER I PAZIENTI DIABETICI ED IPERTESI</u>

12. MODULO DI RICHIESTA ESAME CON M.D.C. ORGANO IODATO PER VIA INIETTIVA



T.A.C. ☐
Mammografia ☐
Ecografia ☐
Radiologia ☐

MODULO DI RICHIESTA ESAME CON M.D.C. ORGANO-IODATO PER VIA INIETTIVA

Cognome _____ Nome _____
Nato/a a _____ Il _____
Ricovertato/a c/o U.O. _____ Cartella N° _____
Ambulatoriale _____ Medico curante _____
Recapito telefonico _____
Quesito clinico _____
Indagine richiesta _____
Uso di m.d.c. ionico/non ionico _____

Per la corretta valutazione clinico-anamnestica è indispensabile conoscere dati relativi a:

	si	no	(se si specificare)
Allergie	☐	☐	_____
Insufficienza epatica grave	☐	☐	_____
Insufficienza renale grave	☐	☐	_____
Insufficienza cardio-vascolare grave	☐	☐	_____
Anamnesi per mieloma	☐	☐	_____
Trattamento in atto con farmaci	☐	☐	_____
Beta-bloccanti	☐	☐	_____
Biguanidi	☐	☐	_____
Interleukina 2	☐	☐	_____
Assunzione di alcool, droghe	☐	☐	_____

Il Medico curante _____

Ai sensi della circ. del 17/09/1997, preso atto delle informazioni assunte direttamente dal paziente, dei dati clinico-anamnestici raccolti dal Medico curante, del quesito clinico e dell'indagine richiesta, si ritiene di procedere all'esame _____ con il m.d.c. _____

Il Medico radiologo _____

Consenso Informativo

Informato dell'indicazione clinica, delle modalità di svolgimento e delle eventuali complicanze e rischi connessi con l'esecuzione dell'indagine _____ il paziente, ampiamente soddisfatto delle informazioni e dei chiarimenti ricevuti dal Prof./Dott. _____ dichiara di acconsentire allo svolgimento con il m.d.c. _____

Data _____ (il paziente o il titolare del consenso)

13. COSA CONTIENE IL REFERTO E QUANDO È POSSIBILE RITIRARLO.

Gli esami diagnostici, correlati da una relazione descrittiva stilata e sottoscritta dal radiologo, riportano inoltre: il nome del paziente, la data di esecuzione e il tipo di esame diagnostico eseguito.

I referti, nel rispetto della legge sulla *privacy*, vengono consegnati agli utenti in carpetta o in busta chiusa al fine di tutelarne la *privacy*.

Qualora il paziente non ritiri personalmente il referto, dovrà indicare sulla ricevuta di accettazione la persona **delegata** al ritiro.

I referti degli esami possono essere ritirati subito dopo l'esecuzione dell'esame oppure per appuntamento e in relazione a quanto indicato sulla ricevuta consegnata al momento dell'accettazione.

Per la mammografia il referto può essere ritirato dopo 3 giorni dall'esecuzione diagnostica.



14. PRIVACY

La nostra struttura garantisce la tutela della privacy secondo le disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 e dal D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018.

In fase di accettazione, infatti, il paziente dovrà apporre la propria firma, dopo attenta lettura, sul modulo *“Informativa ex art. 13 del Regolamento UE 2016/679”*.

La mancata sottoscrizione non ci autorizzerà al trattamento dei dati personali del paziente e non ci permetterà, quindi, di offrirgli i servizi richiesti.

(Di seguito si riporta il modello della citata informativa).

15. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

La informiamo con la presente che il Regolamento UE 2016/679, unitamente al D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento dei suoi dati personali, da parte della nostra Organizzazione sarà improntato ai principi di (art. 5 GDPR):

- correttezza, liceità e trasparenza,
- limitazione della finalità,
- minimizzazione dei dati,
- esattezza,
- limitazione della conservazione,
- integrità e riservatezza,
- responsabilizzazione,

e in generale di tutela della riservatezza dell'identità personale. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 le forniamo le seguenti informazioni:

Oggetto

La natura della prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione, prevede che lei ci comunichi alcuni suoi dati personali, necessari alla erogazione della prestazione stessa. I dati a lei richiesti sono:

- specifiche informazioni sulla prestazione sanitaria richiesta (impegnativa o prescrizione medica);
- dati sulla fascia di reddito (codice di esenzione) per poter usufruire o meno di alcune esenzioni;
- dati identificativi (Nome e Cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale);
- tessera sanitaria e documento di identità;
- nome e contatti del medico di base;
- dati di contatto (sede, recapito telefonico e indirizzo mail);
- informazioni sulla preparazione preliminare all'esecuzione dell'indagine diagnostica ove necessaria;
- informazioni su eventuali malattie conosciute o allergie, se inerenti gli esami richiesti;
- per le donne in età fertile, data ultimo ciclo o comunque se c'è il sospetto di una gravidanza.

Tali dati sono i minimi necessari, e il loro conferimento è indispensabile per procedere ad erogarle la prestazione richiesta. La prestazione erogata porterà la nostra Organizzazione e lei a conoscere ulteriori suoi dati personali, relativi allo stato di salute, in quanto connessi alla prestazione stessa. Questi sono:

- immagini relative all'indagine da lei richiesta;
- referto medico con indicazione dell'analisi oggettiva dell'immagine stessa.

Modalità del trattamento

I suoi dati personali, raccolti per le finalità appresso esposte, saranno trattati nel seguente modo:

- raccolti verbalmente in fase di accettazione (quelli conferiti);
- registrati nel sistema informatico aziendale e su modelli cartacei (sia quelli conferiti che quelli determinati con le attività diagnostiche);
- archiviati, per il tempo appresso indicato:

Carta dei Servizi

- in locali ad accesso controllato quelli cartacei;
- su server aziendale quelli dematerializzati;
- comunicati, per come appresso indicato, per motivazioni connesse alla prestazione da Lei richiesta;
- cancellati dopo il tempo di archiviazione.

Finalità del trattamento e base giuridica

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- fornire la prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione;
- rendicontare le attività espletate agli organi del S.S.N. ai fini contabili;
- mantenere, per il tempo previsto dalla legge (Nazionale e Regionale) i dati specifici rilevati, per tutelare la sua salute;
- per gli adempimenti amministrativo-contabili dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali.

La base giuridica di riferimento per la finalità del trattamento dei suoi dati è fornita dalla Normativa Nazionale e Regionale in materia di sanità pubblica e dalla normativa fiscale.

Il trattamento dei suoi dati prevede l'acquisizione da parte nostra di uno specifico consenso scritto. Qualora non volesse darlo non potremmo erogarle la prestazione richiesta.

Destinatari o Categorie di destinatari dei dati personali

I suoi dati personali e sensibili saranno comunicati ai seguenti Soggetti ai fini dell'esecuzione dei servizi richiesti e per le finalità sopra indicate:

- ASP competente per territorio, per fini di rendicontazione contabile e monitoraggio della spesa pubblica;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni;
- ai familiari dell'interessato previa sua delega.

I suoi dati solo personali saranno comunicati ai seguenti soggetti per curare la gestione amministrativo-contabile dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali, o per tutelare nostri diritti:

- le persone fisiche e/o giuridiche collaboranti con la nostra Organizzazione ai quali siamo tenuti per legge a comunicare i dati, o se tale comunicazione si renda necessaria per tutelare un legittimo interesse del Titolare del Trattamento.

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione.

Perché è prevista la comunicazione dei dati

La comunicazione dei dati da lei forniti ai soggetti sopra indicati è:

- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale e Regionale, per quanto riguarda l'ASP;
- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale, per quanto riguarda gli aspetti fiscali ai soggetti che se ne occupano per la nostra Organizzazione;

L'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali richiesti. La mancata comunicazione dei dati comporta da parte nostra il non poter erogare la prestazione richiesta.

Intenzioni del Titolare del Trattamento

Per le medesime finalità, i dati in questione non saranno, comunque, trasferiti al di fuori del territorio nazionale.

Periodo di conservazione dei dati o criteri di scelta del periodo

Il periodo di conservazione dei suoi dati, indicato nel Registro delle attività di Trattamento, viene stabilito dalla normativa Nazionale e Regionale in tema di salute pubblica, ed è differenziato in relazione al tipo di dato e alla sua importanza. Ove tale indicazione normativa non esista, il criterio di definizione del periodo di conservazione dei dati è quello di non eccedere un arco temporale superiore al conseguimento delle finalità del trattamento.

Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. b) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati, nonché di opporsi al trattamento stesso, e ha il diritto alla portabilità dei dati.

Ulteriori diritti dell'interessato

Carta dei Servizi

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. c) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento la revoca del consenso inizialmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. d) lei ha diritto in qualsiasi momento di proporre reclamo ad una Autorità di Controllo.

Processi automatizzati

Non sono presenti processi decisionali automatizzati che trattano i dati dell'utente, compresa la profilazione.

Titolare del Trattamento e suoi Rappresentanti

Il Titolare del trattamento (*colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali*) è **Imagine System srl** – Via SS. 111, 235 – 89013 Gioia Tauro (RC) – 0966 500623 – imagesystem@libero.it

I rappresentanti legali del Titolare sono i seguenti: **Dott. Giordano Massimo, Avv. Tarsia Giuseppe, Arch. Pipitone Salvatore.**

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è l'ing. **Edoardo Surace** – Via Francesco Sofia Alessio, 182 – 89029 Taurianova (RC) – 0966 614031 – clientistudiosurace@gmail.com

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI DELL'INTERESSATO (Art. 7, Regolamento UE 2016/679)

Il Sottoscritto

☐ In qualità di Interessato	☐ In qualità di Tutore legale dell'interessato:
--	--

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
al trattamento dei dati personali nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
al trattamento dei dati relativi alla salute nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

☐ Presta il consenso ☐ Nega il consenso
alla comunicazione dei dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa.

Firmando la presente il sottoscritto dichiara di aver letto attentamente il contenuto dell'informativa da Voi fornita ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

Data _____

Firma dell'Interessato

16. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<i>Mattina / Pomeriggio</i>	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	8.30-17.00	//

17. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Medico Diagnostico **Imagine System s.r.l.** ha un Sistema Qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri clienti. Ciò avviene mediante **questionari informativi** redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore; tali dati analizzati individuano aree di miglioramento.

18. COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO

Il Centro Medico Diagnostico **Imagine System s.r.l.** tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Infatti può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verifichino episodi di “motivo di reclamo”. Questi possono essere formalizzati mediante un “RECLAMO CLIENTE”, firmato dal paziente.

Tale reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

Regolamento di Pubblica Tutela

TITOLO I

Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.

Articolo 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASP possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Articolo 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

Carta dei Servizi

- 1) Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla ASP o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nelle sue articolazioni;
- 2) Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.;
- 3) Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
- 4) Colloquio con il responsabile dell'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Articolo 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'*art. 14, comma 5, del D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502*, come modificato dal *D.Lgs. 7 dicembre 1993, n. 517*.

Articolo 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse alla Direzione della ASP entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Articolo 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Articolo 7

Il Responsabile dell'U.R.P., individuato ai sensi della *legge 7 agosto 1990, n. 241*, svolge i seguenti compiti:

- a) accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- b) provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione;
- c) dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- e) invia la risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del servizio, al responsabile dell'Unità Operativa interessato e al Coordinatore di settore per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- f) provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

19. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizio complessivo ricavato dai questionari di gradimento	GIUDIZIO ESPRESSO	RANGE
Soddisfazione del cliente	Tempi di attesa in sala accettazione	96	GIUDIZIO VARIABILE DA UN MINIMO DI 40 AD UN MASSIMO DI 100
	Tempi attesa per ritiro referto	98	
	Cortesia in accettazione	98	
	Cortesia personale sanitario	98	
	Valutazione prestazione ricevuta	96	
	Chiarezza del referto	92	
	Privacy	96	
	Valutazione degli ambienti della struttura	96	
RECLAMI Cliente	Nessuno		