



Carta dei Servizi



Sommario

1	Il nostro impegno	4
2	La Carta dei servizi	5
2.1	Significato e funzione	5
2.2	Principi fondamentali	5
3	Chi siamo	6
4	Fini istituzionali	6
5	Ubicazione	7
6	La struttura	8
6.1	La cura dei dettagli	8
7	Le apparecchiature radiologiche	9
8	Lo staff	9
9	Le prestazioni sanitarie offerte	10
9.1	Radiologia	10
9.2	Radiologia odontoiatrica	10
9.3	Reparto Ecografico:	10
9.4	Risonanza Magnetica	10
10	Gli orari	11
11	I servizi per l'utenza	11
11.1	Le prenotazioni	11
11.2	Le accettazioni	11

11.3	La Consegna dei referti	12
11.4	Convenzioni sanitarie	13
12	Le indagini diagnostiche.....	14
12.1.1	Radiologia Generale	14
12.1.2	Stratigrafia	14
12.1.3	Contrastografia	14
12.1.4	Ecografia	15
12.1.5	Doppler e colorDoppler.....	15
12.1.6	Mammografia	16
12.1.7	Mineralometria ossea computerizzata MOC.....	17
12.1.8	TAC.....	18
12.1.9	Risonanza Magnetica	18
13	Standard di qualità	19
13.1	La Valutazione del cliente.....	20
13.2	Indicatori di qualità	20
14	Tutela della riservatezza e trattamento dei dati	21
15	Reclami	22
16	Come contattare il Centro.....	23

1 Il nostro impegno

Il **Centro di Radiologia Medica s.r.l.** opera nel settore sanitario sin dal 1981, data della costituzione della società. Nella prima sede di Corso Calatafimi si occupava esclusivamente di indagini diagnostiche di tipo radiologico tradizionale.

Nel 1987 la società si è trasferita nella sede di via Giuseppe Arcoleo, occupandosi di indagini diagnostiche a 360° (radiologia digitale, ecografia, ecocolor Doppler, tac, RMN, mammografia, moc, etc).

A novembre 2015 il centro si è trasferito negli attuali locali di Via Tommaso Marcellini, 61/A a Palermo.

La società è convenzionata col Servizio Sanitario Nazionale, pertanto gran parte delle prestazioni riconosciute dalla convenzione vengono effettuate dietro presentazione della ricetta SSN. È, inoltre, in grado di offrire anche altri servizi nell'ambito sanitario a totale carico del cliente, grazie alla collaborazione con medici esperti nei diversi settori.

Il Centro si avvale di apparecchiature all'avanguardia e di ultima generazione che danno risposte in termini di efficienza ed efficacia (effettuazione di tutte le indagini in un unico laboratorio e quindi in tempi più brevi) in un ambiente rinnovato e confortevole, e continuando a mantenere alto il livello di qualità del servizio che fino ad oggi ha rappresentato il fiore all'occhiello dei titolari della struttura.

Tutta la struttura, personale compreso, è ben consapevole del fatto che, nel settore in questione, la qualità del servizio deve essere sempre al massimo delle possibilità aziendali.

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Centro è certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Il certificato è stato rilasciato dall'ente di certificazione Rina, uno dei primari organismi di certificazione.

Questa Carta dei Servizi vuol essere uno strumento per conoscerci meglio, ma anche un metodo di interazione e comunicazione.

Ringraziamo anticipatamente coloro che ci vorranno leggere con attenzione. Sempre saremo disponibili e grati per i consigli che ci consentiranno di migliorare ancora.

2 La Carta dei servizi

2.1 Significato e funzione

In questo documento, il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

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

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni, e va inquadrata nel più ampio progetto, di recente realizzazione, del “Sistema Qualità del Centro”.

2.2 Principi fondamentali

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

Eguaglianza ed imparzialità

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è

continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

3 Chi siamo

Il Centro, esteso su una superficie di circa 760 mq utili, è istituzionalmente accreditata dalla Regione Siciliana come Branca specialistica radiologia.

L'erogazione delle prestazioni è assicurata da una struttura organizzativa coordinata dal Direttore Sanitario Dott. Scisca Antonino e costituita da:

- Medici
- Tecnici sanitari di Radiologia
- Addetti amministrativi.

La qualità delle prestazioni è garantita dalla esistenza di un "Sistema di gestione per la Qualità" certificato secondo la norma UNI-EN-ISO 9001:2015 dall'Ente di Certificazione RINA.

4 Fini istituzionali

Scopo del Centro di Radiologia Medica è quello di erogare un servizio di Diagnostica per Immagini connesso con le esigenze di diagnosi e cura dei cittadini e di partecipare attivamente alla integrazione delle attività di quanti operano nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale (medici di base, medici specialisti, strutture ospedaliere e case di cura, etc...).

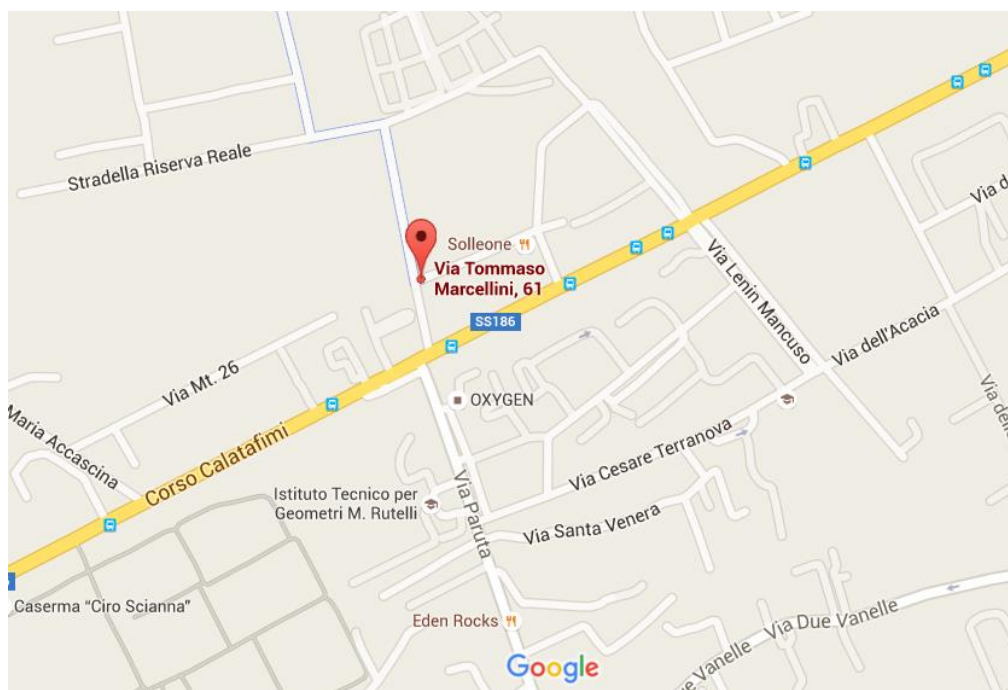
I suoi fini istituzionali sono:

- facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure
- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esecuzione delle procedure di analisi e nell'assistenza agli utenti
- garantire prestazioni del più alto livello di qualità rispondenti alle esigenze di personalizzazione delle attività sanitarie
- garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari da parte dell'équipe di medici, tecnici che operano al suo interno
- informare compiutamente e correttamente il cittadino sull'iter successivo alla esecuzione degli esami ed alla presentazione dei risultati
- partecipare alla ricerca scientifica nel settore favorendo l'attività multi disciplinare e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne
- partecipare alla formazione di medici, tecnici.

5 Ubicazione

Il Centro di Radiologia Medica ha la sua sede a Palermo in Via Tommaso Marcellini, 61/A.

È facilmente raggiungibile viale della Regione Siciliana percorrendo Corso Calatafimi, in direzione Monreale, e girando a destra al primo semaforo.



6 La struttura

La struttura del Centro di Radiologia Medica è composta da:

- Sala d'attesa
- Accettazione
- Sala Radiologia generale
- Sala Rx Mammografia
- Sala Rx OPT
- Sala Ecografia
- Sala Ecocolor - Doppler
- Sala Risonanza Magnetica
- Sala TAC

Per migliorare il comfort psicologico dei Pazienti, per ogni stanza dedicate agli Esami Radiologici sono state scelte atmosfere rilassanti ed accoglienti:

- le saline di Marsala sulle pareti della stanza della nuovissima RM Total Body a cielo aperto
- il mare e le palme nella stanza TAC
- il mare dei Caraibi nella stanza della Diagnostica Tradizionale 1
- le montagne innevate nella stanza della Diagnostica Tradizionale 2
- le luci a led che cambiano colore, come una cromoterapia, nelle stanze dell'Ecografia.

6.1 La cura dei dettagli

- Ampio parcheggio di fronte all'ingresso della struttura
- Montascale per chi ha difficoltà nella deambulazione, in linea con gli standard previsti per le strutture sanitarie
- Sale d'Attesa diversificate a seconda della prestazione medica
- Arredi moderni e confortevoli
- Massima cura dell'Igiene in tutti gli ambienti

7 Le apparecchiature radiologiche

Il Centro di Radiologia Medica è dotato delle apparecchiature diagnostiche più all'avanguardia sul mercato, tra cui:

- la nuovissima **Risonanza Magnetica Total Body a cielo aperto**, che oltre ad evitare al Paziente eventuali problemi di claustrofobia, rappresenta il TOP della tecnologia in ambito diagnostico.
- la **TAC multislice GE brightspeed-16 strati**, che consente di eseguire tutti gli esami con e senza mezzo di contrasto, utilizzando una bassissima dose di radiazioni, con elevata precisione nel riconoscere lesioni in fase iniziale.
- la **TAC DENTALSCAN CONE BEAM**, con scansioni in 3D, molto richiesta dagli odontoiatri per la valutazione delle arcate dentarie. La nostra CONE BEAM è peraltro dotata di un modernissimo software, che fornisce l'impronta digitale, utile per l'implantologia.
- gli **Ecografi Philips e Samsung** di ultima generazione, dotati di tutti i software più sofisticati per l'ottimizzazione delle prestazioni ecografiche.
- il **Mammografo Digitale Heliantus C Metaltronica**, un gioiello della radiologia mammografica.
- la **Densitometria Ossea Computerizzata DEXA**, fondamentale nella valutazione dello stato osseo, soprattutto per le donne in menopausa.

8 Lo staff

I nostri medici, tutti specialisti in Radiologia, sono stati selezionati in base alla loro specifica competenza ed esperienza nell'ambito delle varie metodiche radiologiche, al fine di ottenere la massima qualità in termini di prestazione e di diagnosi.

Il nostro Staff, dal personale di Segreteria ai Tecnici di Radiologia, viene periodicamente formato all'“**Accoglienza di qualità**”, attraverso percorsi mirati, nell'ambito della comunicazione efficace e dello sviluppo dell'empatia. Ciò al fine di garantire al Paziente un contesto professionale e allo stesso tempo piacevole.

9 Le prestazioni sanitarie offerte

9.1 Radiologia

Radiologia tradizionale

- radiografie, mammografie, esami contrastografici
- tomografia assiale computerizzata TAC, con e senza mezzo di contrasto
- densitometria ossea computerizzata

9.2 Radiologia odontoiatrica

- telecrani e panoramiche arcate dentarie
- esami con TAC DENTASCAN

9.3 Reparto Ecografico:

Ecografia, semplice ed eco-color-doppler nei settori:

- internistico
- muscolo tendineo
- ostetrico ginecologico
- pediatrico

9.4 Risonanza Magnetica

- Cerebrale
- Colonna vertebrale (rachide)
- Massiccio facciale
- Articolazione Temporo-Mandibolare
- Collo
- Muscolo-scheletrica (spalla, braccio, gomito, avambraccio, polso, mano, anca, femore, ginocchio, gamba, caviglia, piede)
- Bacino
- Pelvi

10 Gli orari

Il Centro di Radiologia Medica esercita le attività specialistiche, su appuntamento, nel seguente orario:

dal Lunedì al Venerdì: 8.30 – 13.00 / 13.30 – 17.00

Sabato : CHIUSO.

11 I servizi per l'utenza

11.1 Le prenotazioni

Per l'effettuazione degli esami diagnostici è necessario prendere un appuntamento. La prenotazione avviene recandosi presso gli sportelli dell'accettazione con la prescrizione medica (dove necessaria), ed il personale fisserà la data e l'ora dell'appuntamento. Normalmente l'appuntamento viene rispettato con uno scarto massimo di 20 minuti. È possibile prendere un appuntamento anche telefonicamente chiamando il numero 0916571505.

È possibile richiedere una prenotazione anche per e-mail all'indirizzo info@centroradiologiamedica.it o attraverso Whatsapp inviando una foto della ricetta al numero **3663211172**. Sarà cura del personale dell'accettazione rispondere indicando, se disponibile, la data e l'ora per l'effettuazione dell'esame.

È possibile **prenotare il proprio esame online** tramite il sito internet <https://www.crmpalermo.it/>.

Il personale provvederà a fornire tutte le informazioni richieste e le indicazioni sugli esami che necessitano di una particolare modalità di preparazione. Nel caso in cui la prenotazione debba essere spostata o disdetta è necessario comunicarlo tempestivamente al fine di rendere il servizio disponibile per altri pazienti.

11.2 Le accettazioni

Il paziente deve presentarsi all'accettazione alla data ed all'ora stabilita all'atto della prenotazione per effettuare l'esame. Dopo che il personale di sportello ha registrato la ricetta e informato il Paziente sui tempi e le modalità di consegna, si attende in sala di attesa di essere chiamati.

È necessario avere con sé :

- la richiesta del Medico curante

- un documento di identità
- il codice fiscale
- eventuali precedenti esami diagnostici
- la tessera di appartenenza a circuiti assicurativi sanitari convenzionati con il Centro.

Esenzione Ticket

Gli aventi diritto all'esenzione dal ticket, ai sensi della normativa vigente, presentando regolare ricetta S.S.N. del Medico Curante o di eventuale Specialista, effettueranno le prestazioni richieste non pagando la quota ticket.

Le esenzioni sono valide solo se segnalate dal Medico curante nell'apposito spazio previsto nella ricetta; in caso contrario assolutamente nessuno (ad eccezione del Medico curante) potrà apportare modifiche alla ricetta stessa.

Maggiori informazioni sui diritti all'esenzioni è possibile visualizzarle sul sito: <http://www.asppalermo.org/informazioni-dettaglio.asp?ID=22>

Validità della ricetta

La ricetta rossa ha validità 90 giorni dalla data di compilazione, mentre la nuova ricetta elettronica (ricetta bianca) ha una validità di 180 giorni. Nei casi in cui la ricetta viene trattenuta e vidimata presso i nostri sportelli (all'atto della prenotazione) la scadenza della ricetta decade. Verificate sempre che la ricetta sia correttamente compilata in tutte le sue parti.

Il personale di accettazione è inoltre disponibile per:

- informazioni generali sul servizio
- preventivi di esami
- emissione di fatture e riscossione
- pagamenti
- informazione sulle convenzioni sanitarie e sulle relative modalità di fruizione
- rilascio di copie di referti, immagini diagnostiche e fatture di prestazioni eseguite

11.3 La Consegna dei referti

I referti sono consegnati in busta chiusa all'interessato o, nel caso in cui questo sia impossibilitato a ritirarli, a persona munita di delega scritta. Per garantire la riservatezza dei dati e la massima privacy i referti non possono essere comunicati per telefono o per fax.

Il Centro si impegna ad acquisire, trattare e custodire i dati personali dei propri Clienti nel pieno

rispetto del Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR ed del “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03, così come modificato dal D.Lgs. 101/18.

Ritiro dei Referti

Nei giorni di apertura, dalle 9,00 alle 10,30 e dalle 15,00 alle 16,30 (salvo diversa descrizione nel foglio ritiro).

E' possibile richiedere la consegna dei referti a domicilio, con un costo di 3 euro.

11.4 Convenzioni sanitarie

Le principali convenzioni sanitarie operative presso il Centro sono:

- Società di Mutuo Soccorso “ Cesare Pozzo”
- Forze dell’ordine
- UNISALUTE
- Previmedical
- Sanit-Card
- Medi-Call Italia
- Mapfre Warranty
- Idoctors

12 Le indagini diagnostiche

12.1.1 Radiologia Generale

Per Radiologia generale si intende l'insieme degli esami radiografici necessari per lo studio dello scheletro e di gran parte degli organi. Si possono eseguire esami radiografici del torace, delle ossa, delle articolazioni, del cranio, della colonna vertebrale, del bacino, delle coste, dell'apparato urinario, dell'addome, etc.



12.1.2 Stratigrafia

La Stratigrafia è un esame radiologico particolare, infatti come dice la parola stessa, viene studiata una parte del corpo a “strati”. Normalmente viene richiesto dal Medico per meglio definire alcuni dubbi che si possono presentare dopo l'esecuzione della radiografia standard. Per eseguire la stratigrafia è necessario concordare un appuntamento e portare in esibizione le radiografie standard eseguite in precedenza. Occorre tuttavia precisare che tale metodica è stata sostanzialmente sostituita dalla TC.

12.1.3 Contrastografia

Per contrastografia si intende l'insieme degli esami radiologici per i quali viene utilizzato un mezzo di contrasto per visualizzare alcuni organi che diversamente non si potrebbero studiare. In via esemplificativa ne elenchiamo alcuni: Rx esofago, Rx Stomaco e duodeno, Rx Apparato digerente, Rx Colecistografia (anche se quest'ultimo è un esame ormai desueto sostituito dalla metodica ecografia). Per questo tipo di esami è necessario presentarsi a digiuno assoluto la mattina dell'esame.

12.1.4 Ecografia

L'Ecografia viene utilizzata per studiare alcuni organi che con la radiologia tradizionale non si possono esplorare. E' una tecnica che non sfrutta le radiazioni ionizzanti bensì gli ultrasuoni, e, pertanto, non presenta le controindicazioni delle metodiche a radiazioni ionizzanti (definito esame non invasivo dal punto di vista radioprotezionistico).

Questa metodica è utilizzata per lo studio degli organi addominali, per l'osservazione del feto, per i muscoli, i tendini, le mammelle etc. In via esemplificativa elenchiamo alcuni organi che è possibile studiare con l'ecografia: fegato, pancreas, milza, colecisti, reni, vie urinarie, vescica, prostata, annessi (utero e ovaie), tiroide, parti molli come cute e sottocute, muscoli, tendini, le anche dei neonati per lo studio della displasia.

Vi sono alcuni esami ecografici per i quali è necessario recarsi all'appuntamento a digiuno da almeno sei ore, altri per i quali è necessario recarsi all'appuntamento con la vescica piena (si consiglia di bere circa 1 litro di acqua un'ora prima dell'esecuzione dell'esame) ed altri ancora per i quali non è necessaria alcuna preparazione. Al momento della prenotazione il personale spiegherà quale deve essere la preparazione idonea in relazione all'esame ecografico prenotato.



12.1.5 Doppler e colorDoppler

Il metodo Doppler studia il flusso sanguigno delle arterie e delle vene ed i parametri di velocità, per evidenziare sclerosi, stenosi o ostruzioni arteriose o venose.

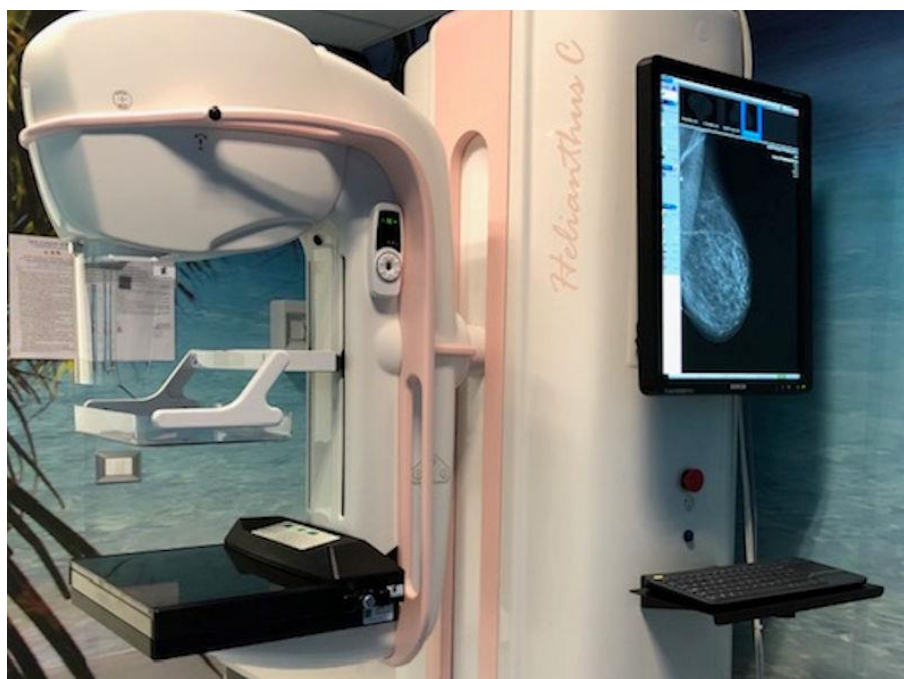
Il colorDoppler permette una visualizzazione del flusso all'interno dei vasi con informazioni del colore direzionali, o come colore di intensità-riferita (Power Doppler). Questo esame viene normalmente richiesto per lo studio del flusso sanguigno arterioso e/o venoso degli arti superiori e/o inferiori, del collo (tronchi sovraortici) e di alcuni organi.



12.1.6 Mammografia

La Mammografia è un'indagine atta a rilevare patologie della mammella come tumori molto piccoli. Alcune patologie mammarie che non sono ancora avvertibili al tatto (palpazione), si possono diagnosticare a questo stadio con la mammografia, e pertanto è possibile risolvere il problema in tempo con il minimo dei rischi. Per questo motivo, le donne dopo i 40 anni (età calcolata statisticamente e, quindi, orientativa e non assoluta in funzione delle caratteristiche individuali della ghiandola mammaria), dovrebbero eseguire questo esame almeno una volta l'anno. Per le donne sopra i 45 anni, è previsto un esame mammografico in esenzione da ticket ogni due anni, a condizione che nella ricetta del Medico sia indicato che l'esame è richiesto per prevenzione oncologica. Per un'indagine preventiva completa, la Mammografia deve essere integrata dall'ecografia mammaria, al fine di poter dare una risposta diagnostica a 360°.

Il Centro è attrezzato di apparecchiature per la stampa dell'esame mammografico con tecnica digitale, le uniche apparecchiature al mondo certificate ed asseverate dal severissimo ente americano FDA, organo che controlla, fra le altre cose, la qualità di stampa degli esami mammografici.



12.1.7 Mineralometria ossea computerizzata MOC

Metodica che consente di valutare la densità di un segmento osseo. E' capace di svelare perdite del contenuto minerale osseo nell'ordine del 2 - 5% e di permettere diagnosi precoci di demineralizzazione. I suoi campi di applicazioni prevalentemente sono l'osteoporosi, il rachitismo, l'osteomalacia ed altri.



12.1.8 TAC

La Tomografia computerizzata (TAC) è largamente utilizzata per affrontare e risolvere molteplici problematiche cliniche in affiancamento a metodiche diagnostiche alternative come l'ecografia e la radiologia tradizionale. La TC consente di visualizzare l'anatomia delle strutture cranio-encefaliche secondo vari piani e con diversa inclinazione, al fine di studiare l'ipofisi, le rocche petrose, le orbite, ma soprattutto nel sospetto di ictus cerebrale permette la diagnosi differenziale tra lesione ischemica ed emorragica; nella colonna vertebrale la TC consente di studiare sia le vertebre, articolazioni e legamenti, sia il midollo che gli involucri meningei, anche se per quest'ultimo è più indicato l'esame RMN; nel torace permette di visualizzare senza problemi di sovrapposizione, le varie strutture mediastiniche evidenziando tutte le componenti del torace (osso, tessuti molli, aria); nelle ossa ed articolazioni la TC consente lo studio della componente scheletrica, cartilaginea, capsulo-ligamentosa e muscolo-tendinea ma anche del midollo osseo e dei tessuti molli superficiali. La TC consente anche lo studio degli organi addominali. L'apparecchio TC del nostro Centro è dotato inoltre del software per l'esecuzione dell'esame TC Dentascan, indispensabile per l'implantologia odontoiatrica.



12.1.9 Risonanza Magnetica

La Risonanza Magnetica Total Body è una indagine diagnostica che fornisce immagini del corpo umano molto dettagliate. La Risonanza Magnetica è in grado di evidenziare anche minime differenze strutturali tra i differenti tessuti di un organo, permettendo di visualizzarle anche se sono localizzate in profondità. È particolarmente utile nello studio delle malattie del cervello e della colonna vertebrale, dell'addome e pelvi (fegato e utero), dei grossi vasi (aorta) e del sistema muscolo-

scheletrico(articolazioni, osso, tessuti molli). La RMN utilizza onde radio e campi magnetici, pertanto non presenta rischio di radiazioni ionizzanti.

Il vantaggio principale della RM rispetto ad altre metodiche di immagine risiede nell'alta risoluzione di contrasto e nella possibilità di caratterizzare, entro certi limiti, la composizione tissutale.



13 Standard di qualità

Il Centro è impegnato a promuovere la “cultura della qualità” a tutti i livelli. Quando si parla di test diagnostici si intende fare riferimento all'intero processo operativo che prevede il controllo nelle fasi pre-analitica, analitica e post-analitica. Ora, se la qualità del processo di laboratorio tiene conto di tutti questi aspetti, e se poi si aggiunge come elemento finale importante il concetto di soddisfacimento del Cliente, si giunge alla identificazione della cosiddetta “qualità totale”.

La soddisfazione del Cliente si realizza nel mantenimento di ambienti accoglienti e confortevoli, nella comodità e garanzia degli orari, nella brevità dei tempi di attesa, nella cortesia del personale di segreteria e di quello addetto alla esecuzione degli accertamenti, nella tempestività nella consegna dei referti e nell'eventuale illustrazione dei referti stessi.

Fin dai primi anni di attività, il Centro ha adottato standard qualitativi riconosciuti a livello sia nazionale sia internazionale, applicando le linee guida delle società scientifiche e collaborando con centri sanitari italiani e stranieri per la verifica di esami particolarmente delicati.

13.1 La Valutazione del cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, il Centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo attraverso il quale il Cliente può esprimere liberamente tutte le sue impressioni sul servizio fruito e le eventuali osservazioni o suggerimenti.

Ogni segnalazione, anche verbale, viene immediatamente registrata e analizzata dal Responsabile della Qualità che avvia i provvedimenti necessari a risolvere l'eventuale problema, dandone notizia al Cliente, e verifica l'efficacia delle nuove misure.

13.2 Indicatori di qualità

Vengono di seguito evidenziati gli indicatori di qualità individuati dal laboratorio per l'erogazione dei propri servizi:

Tempi di attesa massimi per l'espletamento dei servizi dal momento della prenotazione:

Prestazione	Convenzionato	Privato
Tac	30 gg	6 gg
Risonanza Magnetica	45-60 gg	6 gg
Ecografia	75 gg	2 gg
Radiologia	30 gg	1 gg
Ecocolor Doppler	150 gg	2 gg
Mammografia	30 gg	2 gg
MOC	60 gg	5 gg

Tempi di attesa per la consegna del referto dal momento dell'esecuzione:

Prestazione	Giorni
Tac	5
Risonanza Magnetica	5
Ecografia	a vista
Radiologia	2
Ecocolor Doppler	a vista
Mammografia	5

L'indicatore soddisfazione viene monitorato annualmente attraverso un Questionario distribuito ai clienti e analizzato dalla Direzione.

Ogni anno gli indicatori di qualità vengono aggiornati e possono essere visionati dalla Clientela

presso il banco di accettazione. Il laboratorio concentra i propri sforzi per migliorare il servizio all'utenza nei settori che hanno ottenuto i valori più bassi.

14 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

Il Centro di Radiologia Medica s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla norme contenute nel Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR ed al “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03, così come modificato al D.Lgs. 101/18. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune “categorie particolari di dati personali” (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) -rappresenta per il Centro di Radiologia Medica s.r.l., un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati Centro di Radiologia Medica s.r.l. potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All'interno del Centro di Radiologia Medica s.r.l., i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

DIRITTI

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Centro di Radiologia Medica s.r.l., tramite e-mail: info@crmpalermo.it, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di

proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

DIVIETI

A tutela della Vs. riservatezza degli interessati:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull'esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;
- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.

15 Reclami

La presentazione di un reclamo da parte di un cittadino che ha utilizzato i nostri servizi è un segnale sulla possibile esistenza, nel sistema aziendale, di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del Personale.

Ai fini del mantenimento dei più alti livelli di qualità del servizio, che costituisce l'obiettivo strategico, tale segnale è per noi di importanza fondamentale perché ci consente di intervenire per la eliminazione delle disfunzioni e di riportare ai livelli la qualità dei servizi.

Consideriamo, quindi, il reclamo come un importante apporto collaborativi da parte dei cittadini utenti per il miglioramento del sistema azienda e come tale lo trattiamo, dedicandovi la massima attenzione ed instaurando con chi ha avuto motivo di reclamare un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.

Il Centro di Radiologia Medica s.r.l. si è dotato di una procedura formalizzata per la trattazione dei reclami che mira, non soltanto alla risoluzione del problema posto in evidenza, ma anche ad agire come importante informazione di ritorno sulla efficacia ed efficienza del sistema qualità dell'azienda.

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni erogate dal Centro di Radiologia Medica; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso l'ufficio di accettazione
- per iscritto su carta semplice o a mezzo fax presso il Centro di Radiologia Medica al n.

091571505.

- verbalmente rivolgendosi al Personale in servizio presso il Centro di Radiologia Medica.

Il Responsabile Qualità del Centro fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

16 Come contattare il Centro

Tel. : 091 6571505 Fax: 091 6572543

Email: segreteria@crmpalermo.it

Sito internet: www.crmPalermo.it

Whatsapp: 366 3211172

Data 01/07/2020

Firma

