



CARTA DEI SERVIZI
CIDAT S.r.l.
CENTRO POLISPECIALISTICO
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Data di emissione: rev.12
del 13 luglio2021

INDICE

PREMESSA: MISSION AZIENDALE

1. RUOLO DELLA CARTA DEI SERVIZI
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO
4. ASSETTO ORGANIZZATIVO
 - 4.1 POSIZIONI ORGANIZZATIVE PER LA DIAGNOSTICA, RADIOLOGIA DIGITALE E CONVENZIONALE, NOTA INFORMATIVA PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI
5. PRESTAZIONI GARANTITE ALL'UTENTE
 - 5.1 SCHEMA GENERALE
 - 5.2 MODALITA' DI PRENOTAZIONE
 - 5.3 MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TIKET O DELLA PRESTAZIONE ED EVENTUALI RIMBORSI/PAGAMENTI AGGIUNTIVI
 - 5.4 MODALITA' DI RITIRO DELLA REFERTAZIONE
6. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
7. STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI
8. DIRITTO ALL'ASSISTENZA
9. TUTELA DEI CLIENTI/PAZIENTI
10. I SERVIZI DI SICUREZZA E IGIENE AMBIENTALE

PREMESSA: MISSION AZIENDALE

La Cidat è una struttura sanitaria nata con l'obiettivo di realizzare e sviluppare servizi sanitari ad elevato contenuto tecnologico per: la diagnostica strumentale per l'immagine, le visite specialistiche, la fisioterapia, l'endoscopia, l'odontoiatria e la medicina dello sport.

L'Istituto è impegnato in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato ad un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro dell'attenzione la salute ed il benessere del cittadino-utente.

La "mission" aziendale si esplica in una incessante ricerca di innovazione e di efficacia delle proprie azioni e nell'applicazione di un modello di assistenza sanitaria che consenta prestazioni allineate alle migliori prassi in campo sanitario nel rispetto delle relazioni umane tra personale sanitario ed utenti.

La Cidat intende essere un punto di riferimento e di dialogo continuo con tutti i soggetti del mondo sanitario con particolare riferimento all'Istituzione Sanitaria, ai medici di medicina generale e con i medici specialisti al fine di elevare gli standard di assistenza sanitaria nel territorio e ridurre i tempi di attesa nell'erogazione delle prestazioni.

La Cidat ha sempre ricercato, in un continuo processo evolutivo, di garantire un'ampia gamma di servizi tra loro correlati ed in grado di soddisfare la varietà delle esigenze dell'utente. In quest'ottica recentemente ha acquisito un centro di diagnostica e riabilitazione per consentire una presenza diffusa sul territorio.

La Cidat in coerenza con la propria Missione Aziendale ha deciso di operare in accordo ad un sistema di gestione per la Qualità che prevede, tra l'altro, che tutte le operazioni siano effettuate in accordo alle normative di Legge applicabili, a procedure ed istruzioni interne, a linee guida e protocolli emessi dalla comunità medico scientifica riguardanti le attività di tipo sanitario, incluso la gestione delle emergenze/urgenze e quelle di supporto a tali attività (accoglienza, pulizia, pianificazione, programmazione, aspetti amministrativi). A tale scopo Cidat ha ottenuto dal giugno 2005 la certificazione di qualità in conformità con quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, e nell'anno 2007 Accredimento Istituzionale della struttura.

Tutta l'attività sia di prenotazione che di refertazione, oltre alla parte amministrativa, viene gestita in rete con un sistema informativo dotato di protezioni multilivello in grado di identificare i diversi operatori così da applicare le opportune policies al fine di garantire la sicurezza dei dati.

Politica della qualità

Il Sistema di Gestione della Qualità, come descritto e definito in questo documento, deve permettere il rispetto degli impegni presi dalla Direzione Generale la quale si prefigge lo scopo di erogare servizi e prestazioni di diagnostica, di riabilitazione e medicina specialistica in regime ambulatoriale, il tutto nel rispetto dei pazienti e dei loro diritti.

Il successo di questa sfida coinvolge consapevolmente tutto l'organico della CIDAT srl determinato all'attuazione degli obiettivi generali prefissati dalla Direzione, quali:

1. realizzare servizi che soddisfino pienamente gli utenti.
2. effettuare continui rilevamenti dell'efficienza dei servizi.
3. utilizzare apparecchiature all'avanguardia per un iter diagnostico quanto più completo possibile.
4. mantenere un costante aggiornamento del personale medico ed amministrativo per garantire un alto grado di competenza professionale.
5. mantenere continuamente l'idoneità e l'efficacia del proprio Sistema Qualità.
6. compiere sistematicamente ogni possibile sforzo, per offrire ai propri Clienti un Valore maggiore rispetto a quello dei propri competitori
7. soddisfare al meglio le esigenze del Cliente, puntando sulla qualità del prodotto/servizio e migliorandone le aspettative
8. garantire agli utenti trasparenza, disponibilità, premura e gentilezza, senza discriminazione alcuna
9. l'ottimizzazione delle risorse interne, al fine di evitare sprechi, errori, ritardi ed inefficienze
10. la selezione dei fornitori attraverso oggettivi criteri di selezione
11. mantenere la conformità a tutte le disposizioni di legge

La presente politica è affissa nei locali di lavoro e ne viene data conoscenza a tutto il personale attraverso continui riunioni di aggiornamento.

1. RUOLO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento previsto dalla legge D.P.C.M. 12 maggio 1995 n°163 con la finalità di illustrare il servizio offerto e di informare il cittadino/utente.

Il documento intende quindi illustrare in modo sintetico ma esauriente le attività del Centro, la sua Organizzazione, i servizi offerti, le modalità per accedere agli stessi, le misure adottate per la tutela dei cittadini utenti.

Rappresenta inoltre uno strumento messo a disposizione dell'utenza al fine di fornire informazioni dettagliate atte ad orientare le scelte del cittadino/utente e dei medici di medicina generale e specialistica.

La società CIDAT srl predisponendo la carta dei servizi, ha voluto dare completa applicazione alla Politica della Qualità attuando provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia nella propria attività.

La Carta dei Servizi è uno strumento indispensabile per fornire a chi ne è interessato, informazioni ed indicazioni concrete relativamente ai servizi offerti all'interno del Centro, intende esprimere ciò che siamo e ciò che vogliamo diventare in modo chiaro e trasparente per rispondere all'esigenza di far conoscere anche i nostri progetti futuri.

La Carta dei Servizi assegna, quindi, un ruolo fondamentale all'utente orientando l'attività verso l'obiettivo di un servizio di buona qualità. Il Centro si è impegnato ad applicare integralmente la politica della qualità espressa dal Consiglio di Direzione e di seguito riportata:

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Con l'adozione della seguente Carta dei Servizi, Cidat dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti.

Lo strumento della Carta dei Servizi è finalizzato alla tutela del diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità operative, nel rispetto e in aderenza dei principi in trasparenza.

Questo documento è sensibile a revisioni, in relazione ai risultati di processi di miglioramento attuati.

Gli impegni presi da questo Centro verso tutti gli utenti ed illustrati da questo documento riguardano:

- La presentazione dei principali servizi offerti
- La chiara definizione della struttura organizzativa del Centro
- Le modalità di accesso ai vari servizi
- La definizione dell'unità organizzativa addetta alle relazioni con l'utenza
- L'adozione di misure per la tutela dei diritti degli utenti
- La costante ricerca del più alto livello tecnologico organizzativo
- La garanzia della privacy dell'utenza
- Il costante monitoraggio sul livello di soddisfazione degli utenti

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

In armonia con la propria mission la CIDAT mette a disposizione i propri servizi, basandosi sui seguenti principi fondamentali:

- **EGUAGLIANZA:** ogni utente ha il diritto di ricevere la prestazione diagnostica, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, pensiero politiche e ceto sociale.
- **IMPARZIALITÀ:** i comportamenti verso gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ:** i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della persona.
- **CONTINUITÀ:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.
- **DIRITTO ALLA SCELTA:** l'utente ha il diritto di scegliere il professionista che partecipa all'erogazione del servizio, nell'ambito e nei limiti dell'organizzazione del Centro.

- **PARTECIPAZIONE:** è garantita la partecipazione dell'utente secondo le modalità previste dalla legge. Il Centro ha il dovere di fornire al cittadino tutte le informazioni che riguardano i servizi richiesti. Gli utenti possono formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso e' esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n° 241.
- **ASSISTENZA:** il personale del Centro fornisce all'utente l'ausilio e tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi offerti nel modo più semplice e completo possibile.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** ogni operatore, medico e non, in base alle proprie conoscenze tecnico-scientifiche, alla deontologia professionale e alle mansioni specifiche, svolge il proprio ruolo, e garantisce che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.

3. PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

La Cidat in coerenza con le proprie strategie aziendali si colloca sul territorio con due centri specialistici:

- **Domus Gratiae:** il centro di alta tecnologia diagnostica e medicina specialistica è collocato all'interno del complesso sanitario omonimo e con un comodo parcheggio; è situato in Terni, Via Ippocrate n. 164. La sua posizione permette un agile accesso sia ad utenti disabili che a pazienti trasportati con mezzi dedicati (es: ambulanze, etc.), Il Centro insiste su un'area coperta di 600 metri quadrati dotato di apparecchiature ad alta tecnologia e personale sanitario altamente specializzato.
- **Centro Diagnostico Murri:** il centro di tecnologia diagnostica, medicina specialistica, endoscopia digestiva, odontoiatria, medicina del lavoro, medicina dello sport e fisiochinesiterapia, è collocato a ridosso del centro cittadino con un comodo parcheggio; è situato in Terni, Via Italo Ciaurro n. 6. La sua posizione permette un agile accesso sia ad utenti disabili che a pazienti trasportati con mezzi dedicati (es: ambulanze, etc.), Il Centro insiste su un'area coperta di 400 metri quadrati dotato di apparecchiature tecnologiche, palestra ed attrezzature per attività fisioterapiche e riabilitative e con personale sanitario altamente specializzato.
- **Orvieto Diagnostica:** il centro di tecnologia diagnostica e medicina specialistica è collocato in Piazza Monterosa n. 44 Orvieto Scalo, all'interno del complesso Immobiliare Il Borgo. La sua posizione permette un agile accesso sia ad utenti disabili che a pazienti trasportati con mezzi dedicati (es: ambulanze, etc.). Il centro insiste su un'area coperta di 150 metri quadrati dotato di apparecchiature tecnologiche e con personale sanitario altamente specializzato.

I nostri riferimenti:

DOMUS GRATIAE

Ex MURRI

ORVIETO DIAGNOSTICA

Via Ippocrate n 164

Via Ciaurro n 6

Piazza Monterosa 44

0744 221025

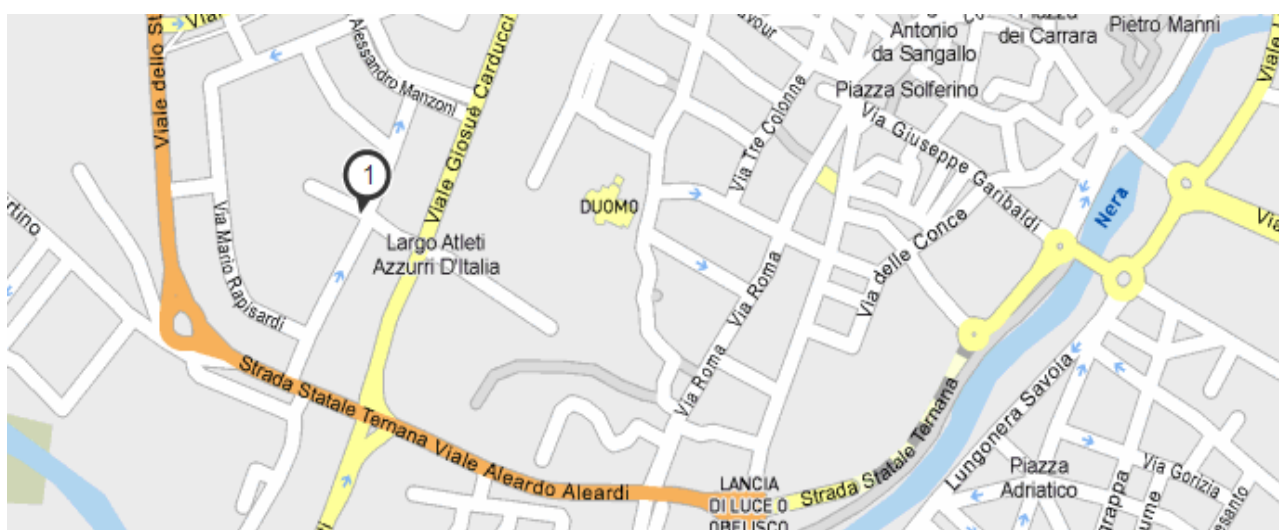
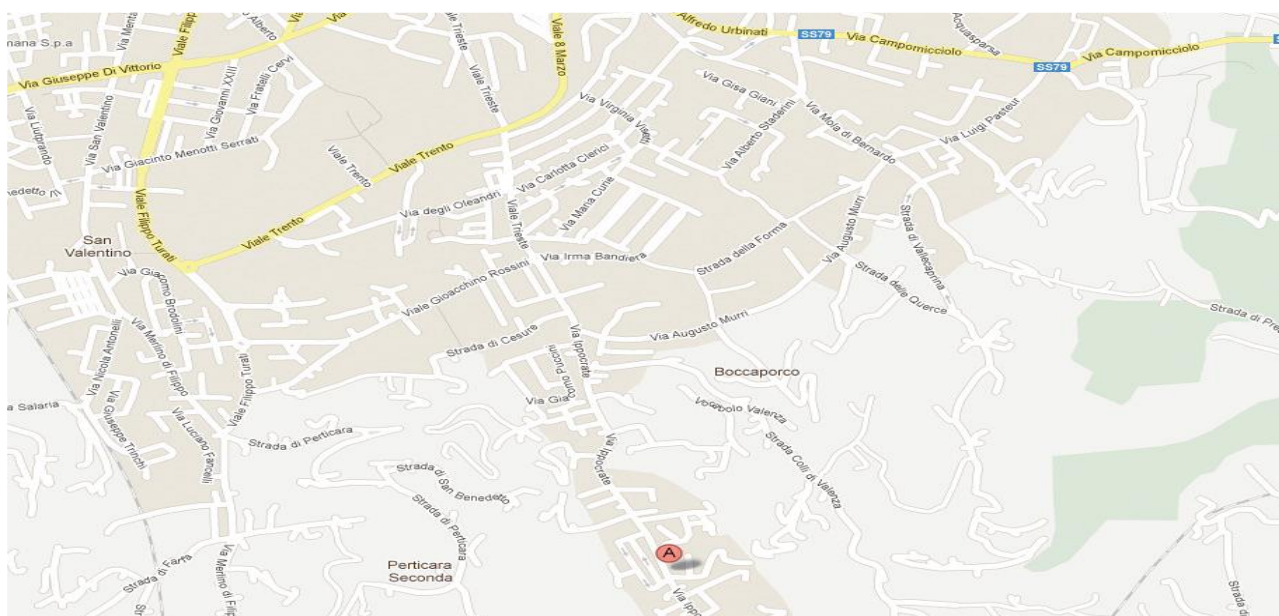
0744 427262

0763 32521

I nostri orari:

Lunedì	08.00 - 20.00
Martedì	08.00 - 20.00
Mercoledì	08.00 - 20.00
Giovedì	08.00 - 20.00
Venerdì	08.00 - 20.00
Sabato	08.00 - 14.00

Dove siamo:





ASSETTO ORGANIZZATIVO

Il personale del Centro, identificato con apposito cartellino di riconoscimento, è strutturato organizzativamente in modo da garantire all'interno una adeguata chiarezza dei compiti assegnati e delle procedure da seguire. È a disposizione dell'utente una struttura organizzativa a cui saranno delegate le funzioni di accoglienza, informazione, gestione amministrativa e quanto altro necessario a supportare il personale medico.

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Fratini Sandro

RISONANZA MAGNETICA

Dr. Pierfausto Ottaviano, Dr. Pietro Enrico, Dr.ssa Giulia Conti, Di Chirico Alessandro, Dr. Francesco Osimani

(specialisti in radiologia diagnostica e neuroradiologia)

Tipo di apparecchio

Siemens Avanto I class RMN 1,5 T
Opera Esaote RMN osteoarticolare

Nota informativa sulla Risonanza Magnetica

La Risonanza Magnetica (RM) è una recente tecnica che consente di ottenere immagini di strati corporei ad elevato contenuto informatico in ogni piano dello spazio.

L'esame prevede:

- l'introduzione del paziente all'interno di un campo magnetico statico ad induzione sufficientemente elevata (da 0,2 a 1,5 Tesla);
- l'esposizione dello stesso a radiazione elettromagnetica nella banda delle radiofrequenze;
- la captazione ed elaborazione del segnale proveniente dal settore corporeo studiato.

Pur non essendo disponibili dati definitivi, risulta che gli effetti biologici dell'uso medico della RM possono considerarsi irrilevanti in assenza di specifiche controindicazioni. L'eventuale presenza di controindicazioni sarà da noi valutata sulla scorta delle indicazioni fornite dal suo medico curante e in base alle risposte alle domande che Le saranno specificatamente rivolte, nel questionario specifico a tal fine preposto. Sono da considerarsi controindicazioni assolute: clips ferromagnetiche vascolare, pacemaker cardiaco, catetere di Swan-Hanz, elettrodi endocorporei, impianto cocleari

(alcuni tipi), protesi stapediali metalliche, connettori metallici di shunt ventricolo-peritoneali, filtri vascolari, stent e spirali metalliche, dispositivi endocorporei ad attivazione magnetica o elettrica (neurostimolatori di crescita ossea, pompe per infusione continua di farmaci, sfinteri ed impianti oculari magnetici), protesi del cristallino con anse al titanio e platino, corpi estranei ferromagnetici in sede nobile (intracranica, endoculare o vascolare).

Sono da considerarsi controindicazioni relative: gravidanza (soprattutto il primo trimestre), turbe della termoregolazione, protesi valvolari cardiache, clip metalliche non vascolari, corpi estranei ferromagnetici in sede non nobile.

Cautelativamente è sconsigliabile escludere dall'indagine le donne nel primo trimestre di gravidanza, pur non essendo ancora documentato un effetto teratogeno e/o lesivo dei campi magnetici e variabili, nonché degli impulsi a radiofrequenza sull'embrione del feto.

Nota informativa sui mezzi di contrasto in Risonanza Magnetica

Per specifiche patologie può risultare utile la somministrazione per via endovenosa di particolari mezzi di contrasto dotati di proprietà paramagnetiche, chimicamente derivati dal Gadolinio.

I mezzi di contrasto attualmente a disposizione in RM sono prodotti estremamente sicuri e sono stati impiegati in milioni di pazienti. Occasionalmente però possono dare dei problemi. Il personale che La assiste è addestrato per curare nel modo migliore queste reazioni nel caso si verificassero. I tipi di reazione che si possono manifestare sono:

1. Reazioni minori, come starnuti, nausea ed eritema cutaneo (probabilità 1%)
2. Reazioni maggiori, come difficoltà respiratorie e/o cardio-circolatorie, convulsioni, perdita di conoscenza (probabilità 0,01%). Assai raramente, come succede con altri farmaci, i mezzi di contrasto possono causare il decesso (probabilità 0,0000002%).

Si richiama inoltre l'attenzione dei pazienti e dei loro medici sulla recente nota AIFA che informa sull'associazione osservata tra la somministrazione di mezzi di contrasto contenenti gadolinio e l'insorgenza di Fibrosi Sistemica Nefrogenica (NFS, chiamata anche Dermatopatia Nefrogenica Fibrosante) in pazienti con grave insufficienza renale (filtrato glomerulare <30 ml/min/1,73 m²) o che hanno avuto o sono in attesa di trapianto di fegato.

Al momento attuale nel mondo sono stati segnalati più di 200 casi di questo tipo, la maggior parte dei quali associata all'impiego di alcuni mezzi di contrasto.

Non si conoscono casi di NFS in pazienti con funzionalità renale normale.

Altre informazioni sulla NFS possono reperirsi ai siti: <http://www.esur.org> <http://www.icnfd.org>

TAC

Dr. Pierfausto Ottaviano, Dr. Pietro Enrico, Dr.ssa Giulia Conti

tipo di apparecchio

Siemens Somaton Go.Now

Nota informativa sulla Tac

La **Tomografia Assiale Computerizzata**, comunemente definita dall'acronimo **TAC** è un esame diagnostico che impiegando una complessa apparecchiatura a raggi X consente di ricostruire al computer sezioni della regione corporea soggetta ad indagine. Da questo deriva il nome di "tomografia" che significa "immagine in sezione".

La nuova strumentazione è costruita intorno ad una serie di soluzioni tecnologiche esclusive sviluppate con l'intento di fornire un sistema senza limiti applicativi, capace di minimizzare i rischi legati all'esposizione radiologica e, nel contempo, produrre la migliore qualità delle immagini.

Le donne in età fertile devono avere la certezza di non essere in stato di gravidanza, qualsiasi dubbio impone di soprassedere all'esecuzione di qualsiasi esame che comporti l'irradiazione del corpo e di parti del corpo con raggi X.

La Diagnostica TAC è corredata di un apposito sistema (iniettore digitale) per eseguire in massima sicurezza esami con iniezione di Mezzo di Contrasto Iodato.

Nota informativa sui mezzi di contrasto Tac

Se il quesito clinico prevede il ricorso al MDC è necessario eseguire alcune analisi di laboratorio, elettrocardiogramma, ed essere a digiuno da almeno 6 ore, inoltre è necessario compilare e firmare l'apposita modulistica di consenso prevista dalla legge.

Bisognerà sempre segnalare al Medico Radiologo eventuali precedenti episodi di reazioni al MDC e comunque un'anamnesi positiva per allergie.

È di estrema importanza portare con sé tutta la documentazione sanitaria connessa al quesito clinico compresi, naturalmente, gli esami radiologici (ecografie, TAC ecc.) precedenti, se effettuati.

Per l'utilizzo del MDC per via endovenosa viene preliminarmente posizionata una piccola ago cannula in una vena superficiale del braccio attraverso la quale verrà somministrato il MDC.

Nel caso si venga sottoposti ad un esame di colonscopia virtuale, il paziente verrà invitato a bere un MDC al fine di opacizzare le anse intestinali.

Completato l'esame, se è stato somministrato il MDC, l'ago cannula utilizzata per l'infusione verrà tolta dopo un adeguato periodo di osservazione (almeno 15 minuti dal termine dell'esame). Successivamente il paziente non deve attenersi a regimi o prescrizioni particolari e può immediatamente riprendere la sua normale attività ed eventualmente attenersi alle prescrizioni mediche.

Tecnologia Cone Beam

La tomografia volumetrica Cone Beam tridimensionale riduce l'esposizione del paziente alle radiazioni, fino a quaranta volte meno della Tac tradizionale, per la massima tutela della vostra salute. Inoltre questo esame assicura a voi ed al vostro dentista la massima precisione per la diagnosi odontoiatrica, permettendogli di operare con maggior tranquillità e precisione.

RADIOLOGIA

Dr. Pietro Enrico, Dr.ssa Giulia Conti, Dr. Nuti Alessandro, Dr. Crino' Giacomo Alessandro, Dr. Orlandi Emanuele, Dr. Osimani Francesco, D.ssa Frongillo Elisa

Tipo apparecchio

Imago imx-4b (Rx)

Alpha ST (mammografo)

Metaltronica Lilyum (mammografo)

Orthopantomograph 105 Siemens, Sirona (ortopantografi)

Nota informativa Rx

La Radiologia è la più classica applicazione dei raggi X in medicina.

Con il termine Radiologia Digitale si indica la modalità digitale di acquisizione dell'immagine RX che permette di sfruttare processi computerizzati per la modificazione e l'archiviazione di immagini dopo la loro acquisizione.

Il centro è dotato di attrezzature radiologiche di nuova concezione che permettono di effettuare ogni tipo di indagine radiografica con immagini digitali di alta qualità e la riduzione della dose radiologica applicata al paziente.

L'indagine RX viene ottimizzata mediante un post-processing sulle Work-Stations di refertazione,

successivamente le immagini possono essere stampate su pellicola radiografica a secco, o registrate su supporto informatico (CD-ROM, DVD)

Nota informativa sulla mammografia

La mammografia è l'esame radiografico del seno, effettuato attraverso una bassa dose di raggi X. La donna sta in piedi davanti alla macchina che esegue l'esame, uno dei seni viene appoggiato su un piatto di plastica trasparente e viene premuto con decisione, ma senza far male, da un altro piatto che scende dall'alto. Le due superfici di plastica servono per appiattire il seno e tenerlo fermo, per poter produrre una miglior immagine mammografica. La pressione dura per pochi secondi e non fa assolutamente male al seno. Il procedimento viene ripetuto per l'altro seno.

I piatti della macchina, infine, vengono ruotati di novanta gradi, per poter analizzare il seno anche da una prospettiva laterale. Alla fine, vi vengono consegnate due radiografie di ciascun seno, per un totale di quattro radiografie.

Alcune donne si sentono preoccupate pensando ad eventuali pericoli derivanti dall'esposizione alle radiazioni, tuttavia queste sono molto modeste e considerate innocue. La tecnologia attuale e

l'esperienza del tecnico di radiologia permette di ottenere delle immagini di alta qualità utilizzando una dose di radiazioni particolarmente contenuta.

L'apparecchiatura per la mammografia produce un mammogramma, ovvero una radiografia del seno impressa su un foglio di pellicola radiografica. In seguito il medico, che di solito è uno specialista (radiologo) esamina attentamente la radiografia.

Nota informativa Ortopanoramica

La radiografia ortopanoramica consente una visione completa dell'anatomia dentale del paziente e costituisce la base sulla quale impostare successivi approfondimenti per le più scrupolose esigenze diagnostiche.

È un esame rapido, non invasivo, per la cui esecuzione ci avvaliamo di uno degli apparecchi radiografici più moderni.

Le donne in età fertile devono avere la certezza di non essere in stato di gravidanza, qualsiasi dubbio impone di soprassedere all'esecuzione di qualsiasi esame che comporti l'irradiazione del corpo e di parti del corpo con raggi X.

MOC

Dr. Giancarlo Policani

tipo apparecchio

Lunar Prodigy Advancer GE
Gelunar 73269 GE

Nota informativa Moc

L'apparecchiatura con cui si effettua questo esame è il GE Lunar Prodigy. Questo utilizza una tecnica che attraverso dei raggi X, che sono dati in quantità non pericolosa per la salute, riesce a fornire una valutazione molto precisa della composizione corporea.

La macchina sfrutta il principio attraverso il quale i Raggi X attraversando i diversi tessuti subiscono una attenuazione che è maggiore quanto è più densa la parte del corpo attraversata. Questo principio permette di valutare diversi tessuti, come la matrice ossea, la massa muscolare ed il grasso.

Non è necessaria alcuna preparazione specifica per l'esecuzione della DEXA.

La valutazione della densità ossea è molto importante per la prevenzione e cura dell'osteoporosi.

L'analisi è indicata nelle seguenti condizioni:

- Iperteroidismo
- Iperparatiroidismo
- Ipotiroidismo
- Ipogonadismo
- Sindrome di Cushing (ipercortisolismo)
- Osteoporosi
- Valutazione delle masse corporee (massa magra, massa grassa, Tessuto osseo)
- Valutazione delle masse corporee nello Sport
- Anoressia Nervosa
- Obesità
- Malattia Celiaca
- Sindromi da Malassorbimento
- Menopausa
- Menopausa chirurgica o Iatrogena
- Menopausa Precoce
- Neoplasie Maligne sottoposte a chemioterapia
- Disturbi del ciclo mestruale
- Immobilizzazione protratta
- Età avanzata

ECOGRAFIA

Dr.ssa Giulia Conti, Dr.ssa Elisa Frongillo, Dr. Pietro Enrico, Dr. Giorgio Bellavigna, Dr. Nuti Alessandro, Dr. Crinò Giacomo Alessandro, Dr. Orlandi Emanuele, Dr. Francesco Osimani

tipo apparecchio

Samsung HS70

Esaote Mylab 40

Nota informativa sull'Ecografia

Tale analisi strumentale serve per analizzare, ove si ritiene opportuno, qualsiasi parte anatomica e senza alcuna controindicazione.

Questo sistema di indagine diagnostica medica non utilizza radiazioni ionizzanti, ma ultrasuoni e si basa sul principio dell'emissione di eco e della trasmissione delle onde ultrasonore.

Oggi tale metodica viene considerata come esame di base o di filtro rispetto a tecniche di Imaging più complesse come TAC e risonanza magnetica.

Nel caso in cui l'esame diagnostico riguardi l'addome, sia superiore che inferiore, o la prostata (ecografia transrettale) è necessaria una specifica preparazione, le informazioni in merito ad essa vengono fornite al momento della prenotazione dell'esame diagnostico o al momento che il cliente/paziente desideri riceverle.

ECOGRAFIA VASCOLARE Ecocolordoppler - Ecocardiografia

Dr. Omero Sereni, Dr. Giovanni Giannini

tipo apparecchio

Samsung HS70

Esaote Mylab 40

Nota informativa sull' Ecografia Vascolare

Si tratta di una tecnica non invasiva di diagnostica per immagini che permette la visualizzazione ecografica dei vasi sanguigni e lo studio del flusso ematico. In particolare, tramite l'ecocolordoppler è possibile vedere il movimento nei vasi e studiare il quantitativo di sangue che giunge ad un

organo o struttura.
Questa metodica si rivela molto utile nella diagnostica delle patologie vascolari, permettendo di monitorare nel tempo stenosi arteriose e venose, aneurismi, trombosi e insufficienze venose. Se è necessario sottoporsi ad un ecocolordoppler agli arti superiori ed inferiori, carotideo o cardiaco non è necessaria nessuna particolare preparazione. Nel caso in cui la zona da sottoporre a controllo fosse quella dell'addome è necessario il digiuno nelle 6 ore precedenti l'esame. L'ecocolordoppler è un esame che non reca alcun dolore o fastidio. Terminato l'esame, non è necessaria nessuna particolare precauzione e il paziente può lasciare il centro diagnostico e riprendere le sue consuete abitudini.

ELETTROCARDIOGRAMMA

Dr. Giovanni Giannini

tipo apparecchio

Mac 500 GE (elettrocardiografo)
ECG ESAOTE P8000 Base

Nota informativa sull' Elettrocardiogramma (ECG)

L'elettrocardiogramma costituisce l'indagine clinica di maggior importanza nella diagnostica cardiologica. Grazie alle informazioni che fornisce è possibile identificare la presenza di disturbi del ritmo cardiaco, o della propagazione dell'impulso elettrico che provoca la depolarizzazione delle fibre muscolari (alterazioni della conduzione), e di alterazioni miocardiche conseguenti a sofferenza ischemica (coronaropatie).

Non è necessario alcuna preparazione specifica per l'esecuzione dell'esame.

EMG (ELETTROMIOGRAFIA)

Dr. Adriano Bruni

tipo apparecchio

Elettromiografo Neurorapid Run Time EM20

Nota informativa sull' Elettromiografia (EMG)

L'elettromiografia è una tecnica diagnostica molto utilizzata in campo neurologico e ortopedico; molto spesso l'elettromiografia è complementare ad altre tipologie di indagine diagnostica quali, per esempio, la tomografia assiale computerizzata e la risonanza magnetica. L'elettromiografia fornisce informazioni sia per quanto riguarda la funzionalità dei nervi periferici sia per quanto concerne i muscoli scheletrici. Scopi principali dell'elettromiografia sono sia l'analisi dell'attività muscolare a riposo e durante l'attivazione volontaria sia lo studio delle conduzioni nervosa, motoria e sensitiva. Non è necessario alcuna preparazione specifica per l'esecuzione dell'esame.

ORTOPEDIA

Dr. Buompadre Vincenzo, Dr. Bindi Ferdinando, Dr. Roccalto Salvatore, Dr. Faini Andrea

Il servizio di ortopedia comprende la gestione delle patologie di tutto l'apparato scheletrico, della colonna, delle patologie di natura reumatica. Prevede anche la possibilità di piccoli trattamenti invasivi come somministrazioni intraarticolari di farmaci ecc.

DERMATOLOGIA

Dr.ssa Russo Ada

Il servizio di dermatologia si occupa di tutte le patologie del derma, della mappatura dei nei, di piccoli trattamenti chirurgici, come biopsie ecc, e trattamenti con finalità estetiche.

GERIATRIA – MALATTIE DELL'ANZIANO

Dr.ssa Proietti Maria Grazia

La geriatria si occupa di tutte le patologie dell'anziano e delle valutazioni cognitive anche con somministrazione di test psicoattitudinali

UROLOGIA

Dr. Verdacchi Tiziano

Visite urologiche ecografie urologiche

NEUROLOGIA

Dr. Moroni Stefano, Dr.ssa Silveri Giada

La neurologia si occupa delle patologie neurologiche e neurodegenerative delle valutazioni cognitive anche con somministrazione di test psicoattitudinali.

RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA

Dr. Fidenzi Aldo

Fisioterapiste, Morena Bracone, Ilaria Ferranti, Rita Sforza, Conti Eleonora

Trattamenti strumentali:

magnetoterapia: Bioservice Magneto base

elettrostimolazione, correnti tens, correnti diadinamiche, ionoforesi:

Neurostimolator Med Elettronica

Magneto Base+ Bioservice

Magneto BTL 4000

Elettrostimolatore Physioled

laserterapia:

Digital Laser Bioservice

Laser BTL 6000

ultrasuonoterapia:

Bioservice Donatello Classic

BTL 4710 Premium

tecarterapia:

Physiotherm E.Pagani, Tecar HCR 701
Tecar Tecnosix Erta

presso terapia:

Tintoretto Bioservice

Nota informativa sulla Riabilitazione

Nell'ambito fisioterapico il centro offre un'ampia gamma di trattamenti.

Il cliente/paziente al momento in cui accede al servizio di fisioterapia viene informato dal personale addetto sul comportamento da tenere durante lo svolgimento della riabilitazione e sulle eventuali controindicazioni.

GASTROENTEROLOGIA**Dr. Della Spoletina Anselmo, Dr. Terribili Lando**

Garantisce visite gastroenterologi per patologie dell'apparato gastroenterico ed epatico

ENDOSCOPIA DIGESTIVA**Dr. Della Spoletina Anselmo, Dr. Terribili Lando****tipo apparecchio**

Processore Fujinon Serie 500 hd, Colonscopio serie 500, Gastroscopio serie 500

Nota informativa sulla Colonscopia

E' una metodica atta ad esplorare l'apparato digestivo, consiste nell'introduzione di una sonda, colonscopio, con una telecamera alla sommità ed una luce in punta, di diametro di circa 13 mm, lungo il colon attraverso il canale anale. L'esame su richiesta del paziente può essere effettuato in sedazione cosciente con assistenza anestesiologicala.

Per eseguire l'esame occorre effettuare un'accurata pulizia del colon, dopo la preparazione non è necessario il digiuno e può essere assunto un pasto leggero e liquido. Nei tre giorni precedenti l'esame non vanno assunte fibre (verdure, legumi, frutta, piccoli semi, ecc.)

Nota informativa sulla Gastroscopia

La Gastroscopia consiste nell'introduzione di una sonda, gastroscopio, del diametro di circa 1 cm, con telecamera e luce in punta, lungo l'apparato digerente superiore attraverso la bocca o il naso. L'esame su richiesta del paziente può essere effettuato in sedazione cosciente con assistenza anestesiologicala.

Per eseguire l'esame occorre un digiuno di almeno 6-8 ore.

NUTRIZIONISTA**Dr.ssa Di Benedetto Tiziana**

Si integra con il servizio di gastroenterologia, per la preparazione di diete bilanciate per ogni esigenza

MEDICINA DEL LAVORO

Il servizio di medicina del lavoro espleta attività

CENTRO ODONTOIATRIA

Direttore sanitario Dr. Fabrizio Valerio Perla

Il centro garantisce endodonzia e conservativa, ortodonzia invisibile, implantologia e chirurgia orale, protesi fisse e mobili, igiene orale e sbiancamento, radiologia dentale Cone-beam

PRESTAZIONI GARANTITE ALL'UTENTE

La Cidat è in grado di eseguire indagini diagnostiche strumentali ad alto livello, sia in regime di accreditamento che in regime libero professionale, secondo lo schema che segue, subordinatamente alle disponibilità di budget accordate dalla ASL n. 2 territoriale, oltreché alla programmazione interna consentita dalle vigenti normative (per tutti i singoli esami, con le rispettive tariffe: consultare l'elenco degli esami specifici, per branca, presso il servizio accettazione del Centro).

SCHEMA GENERALE

DIVISIONE RADIOLOGIA

Esami dello scheletro

Esami apparati

DIVISIONE ECOGRAFIA

Articolare

Internistica

Ostetrico-ginecologica

Endocrinologia

Andrologica

Eco colordoppler

DIVISIONE T.A.C. (senza e con somministrazione di mezzo di contrasto)

Esami articolari

Esami neurologici

Esami total body

Colonscopia virtuale

DIVISIONE M.O.C.

Esami Femorali

Esami Lombari

Esami Total Body

DIVISIONE RISONANZA MAGNETICA (si eseguono tutte le strutture corporee con o senza mezzo di contrasto paramagnetico)

Esami articolari

Esami Internistici

Esami neurologici

AngioRM

DIVISIONE DI RIABILITAZIONE

Ortopedica

Neurologica

Terapia elettromedicale

DIVISIONE ENDOSCOPIA

Colonscopia

Gastroscopia

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona presentandosi alla Reception negli orari di apertura e presentando regolare impegnativa, prescritta su ricettario regionale, comprensiva di relazione clinica di un medico specialista, via fax , o avvalendosi del numero verde messo a disposizione dalla struttura .

PRENOTAZIONI IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE:

Per prestazioni in regime libero professionale risulta sufficiente la richiesta del medico di base con la descrizione della patologia.

PRENOTAZIONE ESAMI COMPLESSI:

Per la prenotazione di esami complessi o che richiedono particolari preparazioni è necessario presentarsi personalmente al servizio accettazione/prenotazione del Centro, anche per ritirare l'apposito modulo che descrive la preparazione del caso. (es. colonscopia)

La gestione del calendario delle prenotazioni è informatizzata e avviene tramite terminale: gli addetti alle prenotazioni provvederanno ad illustrare all'utente la disponibilità di esame, il relativo tariffario e i tempi di attesa.

DOCUMENTI NECESSARI ALL'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE:

Al momento dell'accettazione, per l'esecuzione della prestazione richiesta, occorre presentare il tesserino sanitario ed il codice fiscale.

CONDIZIONI PER L'ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE:

In virtù della tipologia di prestazione richiesta, il personale addetto farà una breve intervista che permetterà di valutare la storia clinica del paziente. Per alcune tipologie di prestazioni esistono alcune prescrizioni che tutelano in primo luogo la salute del paziente ed in secondo luogo la corretta esecuzione della prestazione. Qualora le condizioni sanitarie del paziente non rispondano ai requisiti richiesti, non sarà possibile erogare la prestazione.

MODALITA' DI PAGAMENTO DEL TICKET O DELLA PRESTAZIONE ED EVENTUALI RIMBORSI/PAGAMENTI AGGIUNTIVI

Quando non utilizzato il C.U.P. dell'azienda ASL competente, gli importi relativi al prezzo intero della prestazione o al ticket sono versati in amministrazione al termine della prestazione.

In questa fase verranno espletate anche le procedure di tipo amministrativo (compilazione e firma dei riepiloghi dei rimborsi ASL) e fiscali (emissione della fattura e relativa contabilizzazione). Nel caso in cui la prestazione già pagata non sia fruibile dal paziente, si procede al rimborso immediato della tariffa corrisposta alla segreteria.

Nel caso in cui si rendano necessari approfondimenti diagnostici, il paziente viene informato dell'importo aggiuntivo e relativa fattura viene emessa successivamente all'erogazione della prestazione.

MODALITA' DI RITIRO DELLA REFERTAZIONE

I referti relativi alle prestazioni diagnostiche eseguite nel Centro, in base alla tipologia, vengono consegnati direttamente al paziente al termine dell'esame, o possono essere ritirati dal paziente medesimo (o da suo delegato) dopo tre giorni mediante apposito cedolino.

Il possesso di tale cedolino unitamente al documento d'identità, attesta la legittimità della persona a ritirare i referti che, contenendo dati sensibili, non possono essere diffusi senza la prescritta autorizzazione.

Per particolari esami di diagnostica per immagini per i quali occorrono tempi più lunghi di esecuzione/refertazione, sarà premura del personale addetto comunicare all'utente i tempi di risposta.

L'ufficio accettazione del Centro è comunque in grado di informare l'utente, anche telefonicamente, sulla disponibilità o meno del proprio referto.

Per rispetto della privacy (D.Lgs del 10.08.2018 n. 101) dell'utente è fatto divieto riferire a persone diverse dall'interessato o da chi legalmente identificato quale esercente la patria potestà, informazioni relative al risultato di esami o trattamenti eseguiti, potendo solo esserne informato il medico curante del paziente, sotto il vincolo del segreto professionale. Un diverso comportamento può essere seguito solo su espressa richiesta dell'utente medesimo, da parte del personale sanitario del Centro a ciò specificatamente autorizzato.

Informazioni rilasciate per via telefonica possono essere ammesse, in condizioni assolutamente particolari, solo con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

In conformità alla normativa D.Lgs del 10.08.2018 n. 101, tutto il personale medico, infermieristico ed amministrativo, oltre ad essere tenuto al segreto professionale, è nominato incaricato del trattamento dei dati dei Clienti/Pazienti secondo gli scopi, mezzi e termini determinati.

Al Paziente/Cliente viene consegnata specifica informativa e richiesto relativo consenso al trattamento dei dati. Ricordiamo che la norma stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati "idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la sua vita sessuale".

Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione da parte del Garante.

Tutte le banche dati in possesso da Cidat, digitali e cartacee, sono mantenute ed utilizzate con i criteri previsti dalla normativa vigente (password, gruppi di continuità, armadi chiusi a chiave ed ignifughi, etc.)

FINALITA' DEI TRATTAMENTI

I trattamenti hanno le seguenti finalità:

- α) Svolgere il servizio sanitario affidato al Centro o dall'interessato o da terzi per conto dell'interessato stesso, per la tutela della sua salute; in particolare, alcuni dati relativi all'anamnesi sono necessari per formulare una corretta diagnosi e a garantire la necessaria sicurezza nello svolgimento di alcuni esami,
- β) Adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari,
- γ) Adempiere agli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale,
- δ) Offrire all'utente servizi attenti e qualificati; in particolare il recapito telefonico eventualmente fornito dall'utente potrà essere utilizzato per comunicazioni inerenti la programmazione delle prestazioni richieste o la disponibilità dei risultati,
- ε) Finalità connesse all'attività di public relations, informazione e rilevazione del grado di soddisfazione della clientela; in particolare i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti, potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo. Resta inteso che l'Utente ha facoltà di opporsi in ogni momento al suddetto trattamento.

DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI I DATI

Per le specifiche finalità i dati possono essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili: personale addetto all'accettazione, personale medico/paramedico coinvolto nell'esecuzione delle prestazioni richieste dall'Utente, addetti alla gestione amministrativa e agli adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc., personale addetto alla sicurezza dei sistemi informatici che ha il compito di garantire le funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati e le operazioni di backup.

Ovviamente i dati relativi all'esito degli esami potranno essere trattati solamente da personale specificatamente incaricato ed autorizzato alla gestione, nonché dal medico designato.

A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI

I dati personali relativi agli Utenti potranno essere comunicati:

- alla struttura sanitaria pubblica o privata che ha richiesto la prestazione,
- alla A.S.L. competente in adempimento a disposizione di legge o regolamenti o delibere della Regione Umbria attinenti al S.S.N.,
- al Ministero dell'economia e Finanze
- a strutture sanitarie esterne e/o professionisti esercenti professioni sanitarie che collaborano con il Centro per l'erogazione delle prestazioni richieste;
- alle Società di assicurazione, Casse Mutue, Fondi Aziendali indicati dall'interessato all'atto dell'accettazione,
- limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale, a società di elaborazione dati e a banche, istituti di credito, società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto;
- con l'autorizzazione dell'Utente, a chi avesse necessità di rintracciarlo dall'esterno, ad esempio telefonicamente, durante la sua permanenza all'interno della struttura.

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra descritte saranno limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che resterà autonomo Titolare di tutti i trattamenti conseguiti) per l'espletamento dei propri compiti e/o per il raggiungimento dei fini connessi alla comunicazione stessa. Il trattamento dei dati in questione potrà consistere anche in una loro comunicazione all'estero, sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea verso il Paese di provenienza dell'Utente, previa autorizzazione (ove prevista) e limitatamente ai dati strettamente necessari, in relazione a specifiche richieste dell'Utente stesso.

STANDARD DI QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

La Cidat ha individuato i seguenti standard qualitativi in relazione alle prestazioni diagnostiche erogate e va a precisare che i **tempi di attesa in regime convenzionato** non dipendono dal personale del centro, ma dalle liste di attesa asl.

PRESTAZIONE Radiologia (in regime non convenzionato)

<u>Elementi del servizio</u>	<u>fattori qualitativi standard</u>
Tempo di attesa per l'erogazione (medio /massimo)	2/3 gg.
Tempo di attesa per l'effettuazione dell'esame (dopo accettazione) (medio/massimo)	15/20 minuti
Tempo di attesa per la refertazione (medio/massimo)	Max 3 gg.

PRESTAZIONE Ecografia ed ecografia vascolare

<u>Elementi del servizio</u>	<u>fattori qualitativi standard</u>
Tempo di attesa per l'erogazione (medio/massimo)	2/3gg. (in regime non convenzionato)
Tempo di attesa per l'effettuazione dell'esame (dopo accettazione)	15 minuti
Tempo di attesa per la refertazione (medio/massimo)	10 minuti

PRESTAZIONI TAC

<u>Elementi del servizio</u>	<u>fattori qualitativi standard</u>
------------------------------	-------------------------------------

Tempo di attesa per l'erogazione (medio/massimo)	2/3 gg. (in regime non convenzionato)
Tempo di attesa per l'effettuazione dell'esame (dopo accettazione)	25 minuti
Tempo di attesa per la refertazione (medio/massimo)	Max 3 gg.

PRESTAZIONE Risonanza Magnetica

Elementi del servizio	fattori qualitativi standard
Tempo di attesa per l'erogazione (medio/massimo)	2/3 gg. (in regime non convenzionato)
Tempo di attesa per l'effettuazione dell'esame (dopo accettazione)	20 minuti
Tempo di attesa per la refertazione (medio/massimo)	Max 3 gg.

NB: Per gli esami che prevedono l'utilizzo del mezzo di contrasto i tempi potrebbero subire delle variazioni in base alle procedure di esecuzione.

DIRITTO ALL'ASSISTENZA (Diritto all'informazione ed alla partecipazione)

La Cidat riconosce con impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte per il miglioramento continuo della qualità'.
A questi fini si avvale anche della collaborazione degli Utenti e delle Associazioni per la tutela dei diritti dei cittadini.

Politica della qualità:

ogni utente ha diritto ad una prestazione adeguata alle sue esigenze fisiche e morali e ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponde in modo completo ai suoi bisogni.

Integrazione:

L'accoglienza personalizzata richiede necessariamente che diversi servizi operino in stretta collaborazione tra loro ai fini di garantire un'assistenza all'utente personalizzata.

Imparzialità:

Le prestazioni sono ispirate al principio di eguaglianza, valutate le specifiche condizioni di bisogno nell'ambito nel piano Assistenza individualizzato per ogni utente.

La struttura dispone di una procedura da seguire nel caso di interventi di supporti a "soggetti fragili" attraverso l'intervento di personale medico richiesto dai collaboratori tecnico-sanitario e/o dai collaboratori amministrativi.

L'erogazione dei servizi è comunque improntata ai criteri di obiettività e di imparzialità non compiendo alcuna distinzione in ordine al sesso, alla razza alla disabilità, alla religione ed alle opinioni politiche.

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire il principio di eguaglianza ed imparzialità, la struttura è dotata di un ufficio accettazione che svolge anche il servizio relativo all'informazione.

Continuità:

Il Centro si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno. Ogni disservizio verrà tempestivamente affrontato al fine di contenere i disagi degli utenti.

Diritto all'informazione e alla partecipazione:

Il Centro assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la "Chiarezza e Tempestività di Informazione". Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari dal personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente; inoltre, il personale è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale.

La partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Rilevazioni di gradimento da parte dell'utenza delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standard prende in esame, in particolare la qualità dei rapporti con il personale, il rispetto dei tempi degli appuntamenti, la gradevolezza dell'ambiente con predisposizione dei questionari.
- Attuazione di gruppo di miglioramento (Assemblea dei Soci, Direzione Sanitaria, Responsabile Qualità, Responsabile Servizio relazioni Esterne) che opera secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti. Attivazione del gruppo di miglioramento per l'esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

Inoltre:

- Conoscere preventivamente l'importo delle tariffe delle prestazioni
- Ricevere un trattamento che, per modi di accoglienza e livello di prestazioni, sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguatamente alle esigenze sanitarie del caso e dia garanzia di tutele e riservatezza.
- Ottenere chiare e complete informazioni sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie e nel rispetto della deontologia medica e delle norme vigenti in materia.
- Individuare il personale medico e non medico. A tale scopo, il predetto personale, è munito di cartellini di identificazione chiaramente leggibili, con nome, cognome, titoli professionali e qualifica.
- Rivolgere al medico responsabile eventuali reclami e di ottenere puntuale risposta.

TUTELA CLIENTE/PAZIENTE

La tutela è prevista:

- Per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, a reclamare, la fruibilità della prestazione.
- Per qualsiasi violazione di legge o regolamenti che disciplinano la fruizione di servizi sanitari ed in particolare:
 - Della Legge 241/90 e relativa attuazione regionale;
 - Della carta dei Servizi adottata dalla Cidat s.r.l.;
 - Dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19/05/1995 (Schema generale della carta dei Servizi Pubblici Sanitari);
 - Del piano Sanitario Regionale e delle norme sull'Accreditamento;
 - Dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
 - Dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.
 - Dei principi contenuti nel regolamento interno del Centro.

La tutela degli Utenti del Centro viene garantita tramite il **Servizio Relazioni Esterne**, curato dal Responsabile della Qualità e dal Responsabile amministrativo. La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto che fruisca delle prestazioni fornite dal Centro o da familiari e/o congiunti dell'utente.

L'utente attiva le procedure di richiesta di tutela tramite:

- Un colloquio telefonico con gli operatori del Servizio la cui trascrizione è controfirmata dall'operatore che ha raccolto il reclamo
- Un colloquio diretto con gli operatori del servizio e sottoscrizione del reclamo.
- La presentazione per iscritto di un reclamo consegnato personalmente all'addetto del servizio Relazioni Esterne o trasmesso via posta, per fax. Il reclamo può essere inoltrato tramite compilazione degli appositi moduli disponibile presso lo sportello accettazione del Centro (A1PR07)
- I responsabili del servizio garantiscono all'utente una risposta relativa all'esito del reclamo proposto entro i 20 gg. lavorativi successivi alla data dell'emissione del reclamo stesso.
- Il servizio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Il servizio relazioni esterne ha lo scopo di gestire gli eventuali reclami da parte del cliente/paziente, e una volta ricevuto il reclamo viene predisposta l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi, dopodiché una volta ricercate le cause si procede con la gestione dello stesso.

I SERVIZI

Servizio di approvvigionamento

L'attività riguarda la classificazione dei fornitori, la definizione di un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio dei vari prodotti.

Il servizio relativamente agli acquisti prevede l'individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- Strumenti e macchinari,
- Materiali di consumo

In particolare per i medicinali vengono svolte le seguenti operazioni:

pianificazione acquisti, procedure di acquisizione, controlli e corretta conservazione di specialità medicinali, materiale per medicazioni, disinfettanti.

Nella gestione del servizio vengono adottate tutte le procedure necessarie di verifica per ottenere la qualità e l'efficienza delle forniture.

Obiettivo e' quello di definire procedure di qualità ed amministrative secondo le quali possa essere garantito l'interesse dell'utente da parte del Centro in termini di sicurezza/garanzia/mantenimento nel tempo dello standard definito.

Servizio posto ambulanza o disabili

Al fine di garantire, un servizio di accesso ambulanze o auto con disabili, sono presenti due parcheggi in uno spazio dedicato dinanzi al Centro.

Servizi specialistici

L'interesse principale della struttura e' l'assistenza rivolta all'utente, il suo benessere prevede che ogni prestazione sia finalizzata assicurando il massimo della qualità nell'analisi delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite da medici specialisti:

- Medici radiologi
- Medici ecografisti
- Medici anestesisti
- Specialisti di branca

Che operano fornendo un servizio qualificato da attuare a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo della Direzione Sanitaria.

Servizio di sicurezza del Centro

E' compito del Centro la sicurezza dell'utente e la responsabilità di valutare, modificare e soprattutto promuovere un ambiente sicuro nel quale possa essere erogata una assistenza veramente qualificata.

A tale fine tutti i locali soddisfano le norme vigenti in materia di igiene e sanità pubblica.

I pavimenti dei locali destinati a ricevere gli utenti sono facilmente lavabili ed i materiali di medicazione ed i farmaci (usati o scaduti) vengono raccolti per lo smaltimento finale da ditta specializzata con mezzi appositamente dedicati ed attrezzati.

Servizi per il miglioramento

I servizi erogati dal Centro, in coerenza con il profilo dell'utente, devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'utente stesso.

Occorre pertanto tenere presente, nella prestazione dei servizi, la condizione della persona a cui vengono rivolti, che può riguardare ad esempio l'anziano autosufficiente o non autosufficiente, una persona con elevata fragilità e con bisogno di solidarietà o ancora con determinate patologie critiche.

L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli utenti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze.

Servizi di sicurezza e igiene ambientale

I servizi del Centro Cidat S.r.l. si svolgono in spazi confortevoli ed attrezzati in conformità al decreto legislativo vigente recente disposizioni sulla sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro.

Si pone inoltre notevole importanza alle modalità operative per attività di:

- pulizia e sanificazione dei locali ed ambienti di lavoro
- trattamenti di disinfezione e sterilizzazione di apparecchiature e strumenti
- igiene del personale
- manutenzione, controlli della qualità e funzionalità delle apparecchiature.