

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Servizio di Radiologia Ospedale Media Valle del Tevere**



### **INDICE**

- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Come raggiungerci**
- 4. Contatti**
- 5. Accesso alle prestazioni**
- 6. Orari Accettazione**
- 7. Erogazione delle prestazioni**
- 8. Pagamento del ticket**
- 9. Ritiro dei referti e utilizzo della deleghe**
- 10. Informazioni sulle prestazioni**
- 11. Figure professionali che operano nei Servizi**
- 12. Tutela della privacy**
- 13. Suggestimenti e reclami**

## 1. Presentazione del servizio

La Radiologia dell'Ospedale della Media Valle del Tevere ha come obiettivo l'esecuzione di indagini diagnostiche e terapeutiche per i cittadini che si prenotano ambulatorialmente, i degenti dell'Ospedale e coloro che si recano al Pronto Soccorso.

La Struttura presenta un livello elevato di specializzazione nella Diagnostica per Immagini e in Radiologia Interventistica Extravascolare e fornisce esami radiologici e prestazioni diagnostico-terapeutiche accurate, tempestive e di rilievo clinico mediante l'impiego di metodiche avanzate, in base a protocolli diagnostico-terapeutici riconosciuti e codificati.

Vengono eseguiti anche esami mammografici all'interno del programma di Screening mammografico aziendale.

La Radiologia fornisce immagini digitali ed è dotato di un sistema informativo (RIS) e un sistema di archiviazione (PACS) unificato con tutte le altre radiologie dell'azienda, che permette la condivisione delle immagini e dei referti.

Per i cittadini con prenotazione ambulatoriale, gli esami refertati sono disponibili on-line e possono essere consultati/scaricati attraverso codici di accesso rilasciati al momento dell'esame. I radiogrammi sono inoltre disponibili su CD, su richiesta del paziente mediante compilazione di apposito modulo disponibile in accettazione e previo pagamento di ticket.

Si riportano di seguito le tipologie di prestazioni fornite:

- Radiologia Tradizionale (anche con mezzo di contrasto)
- Diagnostica ecografica
- Diagnostica senologica
- Radiologia odontostomatologica (Ortopantomografia, Teleradiografia del cranio, CONE BEAM, DENTALSCAN)
- Tomografia Computerizzata (anche interventistica)
- Risonanza Magnetica (anche RM CUORE)
- Radiologia Interventistica

## ◆ Vertebroplastica - Cifoplastica

L'elenco dettagliato delle prestazioni erogate nel servizio è contenuto nel documento "Standard di Prodotto/Servizio" consultabile al seguente link:

<http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/radiologia-diagnostica-per-immagini>

## **2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

- Ascolto ed accoglienza per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi
- Rispetto e tutela della riservatezza degli utenti e dei familiari attraverso un approccio educato e cortese degli operatori
- Identificabilità degli operatori attraverso scritta identificativa applicata alla divisa
- Accesso diretto presso le Unità operative di Radiologia per le Urgenze
- Consegna, all'atto della prenotazione o on line, di fogli esplicativi con le indicazioni da seguire per la preparazione all'esame
- Comunicazione dei motivi, in caso di ritardo superiore ai 30 minuti nella prestazione programmata.
- In caso di esami contrastografici o interventistici: spiegazione da parte del personale medico, delle finalità dell'esame, delle modalità di esecuzione e delle sue possibili complicanze. Richiesta all'interessato di autorizzare l'esecuzione dell'esame con firma sull'apposito modulo di consenso
- Verifica dell'avvenuta informazione (da parte del medico inviante) sulle modalità di esecuzione dell'esame diagnostico o interventistico
- Attenzione particolare nell'anamnesi delle donne in età fertile al fine di tutelarle in caso di eventuale gravidanza

- Referti degli esami dattiloscritti con il nome del medico e del tecnico che ha effettuato la prestazione
- Consegna, al termine dell'esame, di un modulo riportante le modalità per il ritiro del referto, utilizzabile anche come delega
- Chiarimenti da parte del medico radiologo sul risultato dell'esame, qualora richiesto espressamente dall'utente
- Formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio
- L'Azienda verifica l'effettiva applicazione degli standard attraverso un piano di somministrazione di questionari agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici
- In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte
- Garanzia a tutta la popolazione femminile residente nel territorio della AUSL Umbria 1, in fascia d'età 50 – 72 anni, dell'offerta periodica dell'esame di screening mammografico e degli eventuali approfondimenti che si rendono necessari. Tale offerta avviene attraverso l'invito biennale a tutta la popolazione bersaglio e la predisposizione di un numero di sedute dedicate proporzionale alla adesione attesa
- Garanzia dell'accesso all'esame senologico in base a priorità clinica, secondo la metodologia dei RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei)
- Assicurazione della qualità dei vari processi con l'applicazione di procedure esplicite, curando la formazione del personale e misurando la qualità percepita dall'utenza. Nell'ambito dello screening mammografico, l'obiettivo è quello di ottenere una partecipazione consapevole, raggiungendo, con un linguaggio adeguato, la maggior parte della popolazione. Una particolare attenzione alla comunicazione viene rivolta nella fase di accoglienza dalla donna.

### **3. Come raggiungerci**

La Radiologia è collocata al 1° piano del Presidio Ospedaliero “Media Valle del Tevere”, accessibile tramite scale mobili ed ascensore, dall’ingresso principale dell’ospedale.



#### **4. Contatti**

##### **Accettazione Radiologia:**

Tel. 075-8880677, Fax. 075-8880708

E mail [radiologiamvt@uslumbria1.it](mailto:radiologiamvt@uslumbria1.it)

##### **Responsabile della Struttura:**

Dr. Angelo Lemmi

Tel. 0758880621, Fax 0758880708

E mail: [angelo.lemmi@uslumbria1.it](mailto:angelo.lemmi@uslumbria1.it)

##### **Coordinatore FF Tecnico di Radiologia:**

Sig. Massimo Ambrogi

Tel 0758880647, Fax 0758880708

E mail: [vando.masseti@uslumbria1.it](mailto:vando.masseti@uslumbria1.it)

#### **5. Accesso dalle prestazioni**

Le prestazioni ambulatoriali (radiologia tradizionale, ecografie, mammografie, risonanza magnetica , TC) si prenotano tramite **C.U.P. o Farma C.U.P.** (presso le Farmacie abilitate) con la richiesta del proprio Medico di Medicina Generale.

La Regione Umbria, per migliorare l'accesso alle prestazioni, ha previsto una modalità di prescrizione in base al bisogno clinico riscontrato dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista denominata RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei), e in base a questo si impegna a garantire la prestazione presso uno dei presidi regionali.

Nei casi in cui, per effettuare la prestazione, è previsto l'uso di mezzi di contrasto, il Medico curante compila l'apposita modulistica che attesta l'assenza di condizioni cliniche o altri fattori predisponenti che ne controindicano l'uso.

Alle donne in età fertile che devono sottoporsi ad esami che richiedano l'utilizzo di radiazioni ionizzanti o RM viene distribuito un foglio allo scopo di accertare un eventuale stato di gravidanza.

**Attenzione!** Nel caso non sia possibile presentarsi per un esame prenotato, la disdetta della prenotazione consente di utilizzare il posto per un altro cittadino: si effettua presentandosi presso il punto di prenotazione o telefonando almeno 2 giorni prima della data prevista dell'esame al numero telefonico presente sul foglio di prenotazione.

## 6. Orari Accettazione

L'accettazione dell'utente ambulatoriale avviene presso lo sportello del servizio, nei seguenti orari:

<b>GIORNO</b>	<b>ORARIO PER PAZIENTI RICOVERATI</b>	<b>ORARIO ACCETTAZIONE PAZIENTI AMBULATORIALI</b>	
<b>LUNEDÌ</b>	8.00 – 19.30	8.00 – 13.00	14.00 – 19.00
<b>MARTEDÌ</b>	8.00 – 19.30	8.00 – 13.00	14.00 – 19.00
<b>MERCOLEDÌ</b>	8.00 – 19.30	8.00 – 13.00	14.00 – 19.00
<b>GIOVEDÌ</b>	8.00 – 19.30	8.00 – 13.00	14.00 – 19.00
<b>VENERDÌ</b>	8.00 – 19.30	8.00 – 13.00	14.00 – 19.00
<b>SABATO</b>	8.00 – 13.30	8.00 – 13.00	

## 7. Erogazione delle Prestazioni

L'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi all'accettazione, nella sede indicata, almeno 15 minuti prima dell'effettuazione dell'esame, con la richiesta, eventuale modulistica compilata, documentazione clinica, esami precedenti e la ricevuta del pagamento del ticket.

Il personale dell'accettazione provvederà ad indicare la sala di attesa in base all'esame da eseguire.

## 8. Pagamento del Ticket

Il ticket può essere pagato dal momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione o on-line. Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato lo stesso

giorno dell'esecuzione della prestazione presso il CUP dell'ospedale Media Valle del Tevere, si precisa che gli orari di apertura sono i seguenti: dal lunedì al venerdì 7.30 - 18.00, il sabato 7.30 - 12.30.

## 9. Ritiro dei Referti e utilizzo delle Deleghe

Il servizio è dotato di un sistema informatico che gestisce l'archiviazione e la consegna on line delle prestazioni erogate come indicato dalla vigente normativa.

Per le **prestazioni ambulatoriali** la consegna del referto avviene on line con la seguente tempistica :

- **esami ecografici e mammografici** in tempo reale,
- **esami di radiologia tradizionale** entro 3 giorni lavorativi,
- **esami TC ed RM** entro 7 giorni lavorativi dalla data di esecuzione della prestazione.

Il **mancato ritiro del referto manuale o on line entro trenta giorni** dalla data di esecuzione dell'esame comporta **l'addebito all'utente dell'intero costo della prestazione**. (L. 29.12.90 n. 407 art. 5 comma 8).

In attuazione *del D.Lgs .196/2003* sulla riservatezza, i referti o altra documentazione sanitaria verranno consegnati:

1. Al diretto interessato
2. Ad altra persona identificabile in possesso della delega firmata dall'interessato.
3. A persona firmataria della dichiarazione di impegno in caso di minori o interdetti.

Il foglio per il ritiro degli esami con la delega viene consegnato a tutti i pazienti al momento dell'accettazione in Radiologia con le informazioni per il ritiro e i numeri di telefono della segreteria.

## 10. Informazioni sulle prestazioni

La persona che si presenta al servizio di radiologia viene informata sulle modalità di esecuzione dell'esame, e se previsto, preparata secondo specifiche procedure e invitata a compilare il modulo di dichiarazione di consenso informato e partecipato.



Per le richieste ambulatoriali urgenti il paziente dovrà recarsi presso il CUP che provvederà ad evadere la richiesta entro le tempistiche previste su tutto il territorio regionale.

Nel caso di interruzione delle attività, a causa di problemi tecnici / organizzativi, le persone verranno informate telefonicamente in base al recapito registrato sulla prenotazione CUP. Le stesse verranno progressivamente reinserite nelle liste di appuntamento una volta risolto l'inconveniente.

### **11. Figure professionali che operano nei Servizi**

Le equipe dei servizi sono composte da diverse figure professionali. Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- **Medici** (camicie bianco)
- **Tecnici Sanitari di Radiologia Medica** (rosso)
- **Infermieri** (verde)
- **Operatori Socio Sanitari** (giallo)
- **Personale Amministrativo** (giallo ocra)

### **12. Tutela della privacy**

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

### **13. Suggerimenti e reclami**

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice.

Le segnalazioni e i reclami possono essere consegnati presso uno dei punti di ascolto URP (sedi consultabili sul sito aziendale) o inviate tramite e-mail una volta compilato il suddetto modulo all'URP sede centrale [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it) o Fax 0755416214

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini  
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5416214  
e-mail: [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it)