

# **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, lo svolgimento di indagini diagnostiche e terapeutiche, ai cittadini che si prenotano ambulatorialmente, ai degenti dell' Ospedale e a 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, in integrazione con il Servizio di Senologia di Perugia che è centro di riferimento per lo 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 vengono rilasciati sotto forma di CD, visualizzabile in tutti i Personal Computer (PC). I radiogrammi sono ancora stampabili su pellicola, ma solo a richiesta e con 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 e Teleradiografia del cranio)
- Tomografia Computerizzata (anche interventistica)
- Risonanza Magnetica
- Radiologia Interventistica

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>

Le prestazioni del distretto cranio-encefalico vengono erogate mediante consulenze effettuate da neuroradiologi dipendenti dalla Azienda Ospedaliera di Perugia e per le Emergenze-Urgenze in regime di Telediagnosi con la UOC di Neuroradiologia della Azienda Ospedaliera di Perugia.

## **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, 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, 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 il luogo, la data e gli orari di apertura degli sportelli 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 – 69 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, questa avviene in assenza del medico.

### 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. L'Ospedale è raggiungibile in autobus – UmbriaMobilità, linea E 012 - con partenza da Perugia (bus terminal), fermate a Deruta e nelle frazioni lungo l'E45, o partenza da Todi verso Perugia con la medesima linea.

In automobile l'Ospedale si raggiunge dall'uscita di Pantalla lungo l'E45 (Perugia - Orte) seguendo le indicazioni stradali, ed è raggiungibile in pochi minuti.



### 4. Contatti

#### **Accettazione Radiologia:**

Tel. 075-8880677, Fax. 075-8880708

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

Dr. Angelo Lemmi

Tel. 0758880621, Fax 0758880708

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

**Coordinatore Tecnico di Radiologia:**

Sig. Vando Massetti

Tel 0758880647, Fax 0758880708

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

**5. Accesso dalle prestazioni**

Le prestazioni ambulatoriali (radiologia tradizionale, ecografie e mammografie) si prenotano tramite **C.U.P. o Farma C.U.P.** (presso le Farmacie abilitate) con la richiesta del proprio Medico di Medicina Generale. Le richieste di prestazione ambulatoriali di RM e TC devono pervenire presso la segreteria, anche tramite Fax, durante l'orario di apertura della stessa.

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).

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. La modulistica è disponibile presso la segreteria del Servizio oppure sul Portale Web Aziendale.

**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 il ticket già pagato.

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. 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 - 13.30 / 14.00 - 18.30, 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 delle prestazioni erogate, tutte le immagini prodotte vengono accoppiate al relativo referto stilato dal medico radiologo e successivamente consegnate all'utente esterno (Referto cartaceo e CD delle Immagini)

Per le **prestazioni ambulatoriali non urgenti** la consegna del referto di:

- **esami ecografici** avviene 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, presso la Segreteria

Per le **prestazioni urgenti** la consegna dei referti è **in tempo reale**.

Il **mancato ritiro del referto 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, oltre all'evasione in tempo reale delle richieste di diagnostica tradizionale ed ecografia è prevista l'attivazione di una corsia preferenziale per la diagnostica senologica nelle pazienti sintomatiche e per diagnostica TC (RAO).

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** (celeste)
- **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/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

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 075-5412004  
e-mail: [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it)