UNI EN ISO
9001:2008

Istituto di Radiologia ed Ecografia
G. Deriu – S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M.19 Maggio 1995

Tredicesima Edizione anno 2018

Scansiona il QR Code
per trovarci nelle mappe

Il direttore Sanitario
Dott. Angelo Marras

Istituto di Radiologia ed Ecografia

G. Deriu – S.r.l.

UNI EN ISO 9001:2008

Sommario

1	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI	Pag. 2
1.1	La struttura	Pag. 2
1.2	Fini istituzionali	Pag. 3
2	INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULLA STRUTTURA	Pag. 4
2.1	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	Pag. 4
2.2	Radiologia tradizionale digitale	Pag. 4
2.3	Tomografia Assiale Computerizzata	Pag. 5
2.4	Risonanza Magnetica Nucleare	Pag. 5
2.5	Ecografia - Ecocolordoppler	Pag. 7
2.6	Mineralometria Ossea Computerizzata - MOC	Pag. 7
2.7	Altre prestazioni eseguibili a totale carico dell'utente richiedente	Pag. 8
2.8	Preparazione per l'esecuzione di indagine diagnostiche	Pag. 8
3	L'ORGANIZZAZIONE	
3.1	Apertura	Pag. 9
3.2	Modalità di prenotazione	Pag. 10
3.3	Liste d'attesa	Pag. 10
3.4	Privacy	Pag. 10
3.5	Consenso informato	Pag. 11
3.6	Modalità di pagamento	Pag. 11
3.7	Esenzioni	Pag. 11
3.8	Consegna referti	Pag. 11
3.9	I diritti dei cittadini / utenti	Pag. 12
3.10	I doveri e le norme di comportamento	Pag. 12
3.11	I doveri e i compiti del personale	Pag. 12
4	FATTORI DI QUALITÀ	Pag. 13
4.1	Obiettivi della qualità	Pag. 13
4.2	Standard di Qualità delle prestazioni ambulatoriali	Pag. 13
5	MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA	Pag. 14
5.1	Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Pag. 14
5.2	Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari	Pag. 14
5.3	Relazione sullo stato degli standard	Pag. 14
5.4	Organigramma	Pag. 14

1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Radiologico DERIU, operativo a Cagliari fin dal 1938, è uno dei primi centri privati di Radiologia in Sardegna.

Con il passare degli anni e l'introduzione di nuove tecniche diagnostiche, l'Istituto ha affiancato alla radiologia tradizionale le nuove tecniche diagnostiche di Radiologia Digitale, Tomografia Assiale Computerizzata (TC), Risonanza magnetica (RM) ed Ecografia colordoppler.

Per la lunga esperienza nel settore di radiodiagnostica, per il suo patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica, per il personale altamente qualificato: medici radiologici, medici ecografisti, tecnici e amministrativi, l'Istituto DERIU è capace di offrire al mondo sanitario (ASL, Ospedali e Case di Cura, medici di famiglia, specialisti ecc.) un qualificato servizio di consulenza di diagnostica per immagini.

Il continuo aggiornamento tecnologico dello Studio è stato affiancato da un percorso di continuo miglioramento della qualità del servizio offerto, fino ad arrivare nel 2004 al conseguimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008, poi ripetutamente confermata.
Questa Carta dei Servizi, alla sua tredicesima edizione, è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'utilizzo dei servizi offerti.
Può essere inoltre considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sul servizio erogato e sulla sua qualità.
Chiede ed accetta regole e controlli di qualità imparziali e rivolti a tutti i soggetti che operano nel settore e resi di pubblica conoscenza.

1.1 La struttura

L'Istituto DERIU è situato a Cagliari, in Vico dei Mille 11, a pochi metri dalla centrale via Roma (nei pressi della Chiesa di San Francesco da Paola) nel cuore pulsante del centro storico.
La zona è ottimamente servita dai mezzi pubblici e dai taxi, si trova infatti a circa 200 metri dalla Stazione ferroviaria e dall'Autostazione. Nella zona sono inoltre presenti numerosi parcheggi.
L'Istituto di Radiologia ed Ecografia è quindi facilmente raggiungibile da pazienti che abitano non solo in città e nell'hinterland, ma nell'intera Sardegna.
L'Istituto svolge la sua attività sanitaria all'interno di una struttura di circa 900 mq,:

Al piano terra sono ubicati:
- Servizio di prenotazione
- servizio di accettazione radiografica
- sala d'attesa ampia e confortevole, con aria condizionata e riscaldamento ed un adeguato numero di posti a sedere
- sala di Radiologia, dotata di apparati per RX tradizionale digitale e di ortopantomografia
- sala TC, con apparato TC multi banco, sale RM
- ampia sala di refertazione, con cinque postazioni di lavoro, riservata ai medici radiologi
- bagni per l'utenza di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

Al primo piano, servito da ascensore, è dislocato il servizio di accettazione TC ed RM e la sala di attesa.

Al secondo piano, servito da ascensore, sono dislocate:
- Sala d'attesa con annessa accettazione per Ecografia
- 1 sala per l'esecuzione della Densitometria Ossea
- 1 sala per l'Elettromiografia
- bagni per l'utenza, di cui uno attrezzato per accogliere i disabili.

La struttura, priva di barriere architettoniche, è agibile anche dai portatori di handicap, ed è dotata di comfort climatico.

Il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

1.2 Fini istituzionali

L' Istituto di Radiologia ed Ecografia assume l'impegno di assicurare un servizio di alto livello nell'erogazione di servizi di consulenza diagnostica per immagini.
I servizi diagnostici sono erogati nel rispetto delle norme della deontologia professionale e delle vigenti leggi e norme cogenti, in modo rispondente a protocolli, linee guida, documentazione tecnica, specifiche sanitarie ed ogni altro documento di riferimento in campo sanitario.

L'attività dell'Istituto DERIU e l'organizzazione aziendale sono ispirate ai principi fondamentali di:

- **Eguaglianza**

Il servizio reso dall'Istituto DERIU è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nell'erogazione del servizio non viene compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti: sesso, razza, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sanitarie.

- **Imparzialità**

Nell'applicazione delle regole operative, il comportamento degli operatori è ispirato ai criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

L'Istituto DERIU si impegna a rispettare gli orari di apertura della struttura e ad informare tempestivamente i pazienti prenotati con l'impegno di adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai pazienti anche in casi di contingenti difficoltà operative.

Diritto di scelta

L'Istituto rispetta, nei limiti della disponibilità, il desiderio dei pazienti di essere seguiti da sanitari di propria fiducia operanti nella struttura.

- **Partecipazione**

Il diritto dei cittadini al miglioramento dei servizio erogato viene garantito attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che acquisisce le segnalazioni di eventuali reclami o i suggerimenti di miglioramento.

- **Efficienza ed efficacia**

L'Istituto DERIU adotta ogni metodo utile ad erogare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti, ed a garantire una reale efficacia delle prestazioni rese in un contesto di massima sicurezza.

- **Rispetto dei principi di**

GIUSTIFICAZIONE ed OTTIMIZZAZIONE

Gli esami sono eseguiti solo se giustificati da reali necessità; i sanitari pertanto sono tenuti ad essere informati su precedenti esami.
Allo stesso modo, l'elevata tecnologia degli apparati consente di ottimizzare la dose di radiazione cui il paziente è sottoposto e di archiviare il dato relativo alla dose somministrata a ciascun paziente per ogni singolo esame.

- **Riservatezza**

I dati personali degli utenti sono trattati esclusivamente per lo svolgimento della prestazine sanitaria in conformita' alla normativa Nazionale ed Europea applicabile.

2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI E SULLA STRUTTURA

2.1 Tipologia delle prestazioni

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia, con *accreditamento istituzionale definitivo* ***N° 528 8-MAG-2012 Regione Sardegna - Assessorato dell'Igiene e Sanità*** *per il servizio* di **Diagnostica per Immagini e successivo rinnovo**, eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali, in regime di convenzione

Le apparecchiature in dotazione:

- Radiologia digitale diretta Siemens
- 2 Ortopantomografi, Cone Beam e Dentalscan
- TAC SIEMENS da *128 Strati con riduzione della dose radiogena sino al 60%*

Risonanza magnetica eseguita con gli apparati:

- **Siemens Spectra 3 Tesla ad altissimo campo unica in Sardegna**
- **Siemens Espree 1,5 Tesla aperta ad alto campo** esaote **GScan in Dinamica ed Ortostatismo**
- Ecocolordoppler
- 4 ecografi, con Elastosonografia
- Esame MOC con densitometro HOLOGIC

2.2 Radiologia tradizionale digitale

Tutta la radiologia tradizionale (apparati Siemens) è acquisita con tecnica digitale diretta.
I vantaggi per il paziente del sistema digitale diretto sono la ridotta quantità di radiazioni ed un nettissimo miglioramento nella qualità delle indagini rispetto al sistema tradizionale.
E' inoltre possibile la trasmissione via cavo delle immagini radiografiche e la loro archiviazione su disco.

Per la radiologia tradizionale, è richiesta la prenotazione.
Sono eseguibili dal
Lunedì al Venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 19.00
Sabato
Dalle ore 8.00 alle ore 12.30

Prestazioni di Radiologia tradizionale a carico del SSN

87.22 RX colonna cervicale
87.23 RX colonna dorsale
87.24 RX colonna dorsale
87.29 RX colonna completa s.c.
87.61 RX completa del tubo digerente
87.72 RX tomografia renale
87.73 Urografia endovenosa
87.79 RX apparato urinario
87.19 RX diretta addome o D.R.V.
88.21 RX spalla + arto superiore
88.22 RX gomito88.23 RX polso
88.26 RX bacino
88.27 RX Femore
88.28 RX Piede
88.31 Scheletro in toto
87.04.1 TOMO (Stratigrafia) della laringe
87.11.4 Tomo (Stratigrafia) delle arcate dentarie
87.42.1 Tomo (Stratigrafia) torace bilaterale
87.09.1 Radiografia dei tessuti molli della faccia
87.11.1 RX dell'arcata dentaria (superiore o inferiore)
87.11.2 Radiografia con occlusale di arcata
87.11.3 Ortopantomografia
87.12.2 Altra RX dentaria
87.16.1 Altra RX ossa faccia
87.16.2 Tomografia dell'articolazione
87.16.3 Tomografia dell'articolazione
87.16.4 Tomografia dell'articolazione
87.17.1 RX Cranio per seni paranasali
87.17.2 RX sella turcica
87.42.2 Tomografia toracica monolaterale
87.42.3 Tomo (Stratigrafia) del mediastinico
87.43.1 RC Coste e sterno clavicola
87.43.2 Altra radiografia di coste, sterno e clavicola
87.44.1 RX torace telecuore
87.44.2 Telecuore con esofago baritato
87.49.1 RX Trachea
87.62.1 RX esofago con MDC
87.62.2 RX esofago con doppio contrasto
88.22 RX avambraccio
88.29.2 RX assiale della rotula 30-60-90°
88.33.2 Tomografia di segmento scheletrico
88.35.1 RX dell'età ossea
88.39.1 Localizzazione radiologica di corpo
88.23 RX mano
88.26 RX pelvi e anca
88.26 RX anca
88.26 Radiografia del bacino, pelvi , anca
88.26 RC coxo femorale
88.27 RX ginocchio
88.27 RX gamba
88.28 RX caviglia
88.29.1 RX arti inferiori sottocarico

2.3 Tomografia Assiale Computerizzata

La nuova apparecchiatura, SIEMENS **TC a 128 strati SOMATOM Definition** è entrata a far parte del parco tecnologico della Radiologia Deriu di Cagliari e grazie a questo apparato l'Istituto garantisce ai suoi pazienti diagnosi precoci, riduzione dell'invasività degli esami e dei tempi di attesa. A rendere ancora più straordinario il balzo tecnologico, è la *significativa riduzione della dose radiogena sino al 60%* grazie all'aggiornamento *Safire e Rendering Cinematografico* che permette l'acquisizione di immagini TAC di *qualita' superiore*.

TC Coronarie

Uno degli impieghi più interessanti della nuova TC è sicuramente rappresentato da quello in ambito cardiologico. L'apparecchiatura, infatti, permette, in un esame della durata di 2-3 secondi, di escludere stenosi delle arterie coronarie e di capire come intervenire in massima sicurezza in caso di malattia coronarica" Questo si traduce nella possibilità di effettuare diagnosi precoci per l'infarto in un'unica seduta ambulatoriale.

TC vascolare

Questa nuova tecnologia porta notevoli vantaggi anche in ambito della diagnostica di routine. In particolare negli studi vascolari, in quelli ossei ad alta risoluzione nonché per la possibilità di effettuare indagini endoscopiche virtuali in distretti anatomici quali colon (COLONSCOPIA VIRTUALE), vescica e vie aree, fino ad oggi studiati esclusivamente con tecniche invasive.

TC oncologica

In ambito oncologico, inoltre, è possibile ottenere diagnosi precoci grazie a un software avanzato che ricerca in maniera automatica lesioni tumorali anche di dimensioni estremamente ridotte. Tale applicazione è fondamentale per la pianificazione della corretta terapia del paziente, ma anche per verificare come la malattia risponde alla terapia pianificata.

TC Calcium Score

Tramite una semplice TC del Torace senza mezzo di contrasto con metodica CALCIUM SCORE é possibile valutare la presenza di eventuali calcificazioni delle coronarie.

Oltre ad aprire nuove frontiere nella possibilità di diagnosi precoce, la nuova SOMATOM Definition AS+ 128 slice è in grado di garantire comfort e protezione del paziente. La nuova apparecchiatura non solo esegue l'esame in pochi secondi, ma è anche in grado di adattarsi in modo automatico alle caratteristiche del paziente, permettendo l'eliminazione di tutte le radiazioni non necessarie all'acquisizione delle immagini

Al servizio si accede, previa prenotazione, ***su proposta del medico specialista****, la cui richiesta deve essere presentata al momento dell'accettazione, insieme alla prescrizione del medico curante.*

SIEMENS CT SOMATOM Definition AS

Prestazioni TC a carico del SSN

87.03 Tomografia computerizzata del capo, TC
87.41 TC Torace
87.71 TC RENALE
87.03.1 Tomografia computerizzata del capo
87.03.2 TC Massiccio Facciale
87.03.3 TC massiccio facciale con MDC
87.03.4 Tomografia computerizzata delle arcate dentarie TC dei denti (arcata superiore o inferiore)
87.03.5 TC dell'orecchio
87.03.6 TC dell'orecchio con MDC
87.03.7 TC del collo
87.03.8 TC del collo con MDC
87.41.1 TC Torace con MDC
87.71.1 TC renale con MDC
88.01.1 TC addome superiore
88.01.2 TC addome superiore con MDC
88.01.3 TC addome inferiore
88.01.4 TC addome inferiore con MDC
88.01.5 TC addome completo
88.01.6 TC addome completo con MDC
88.38.1 TC colonna
88.38.2 TC colonna con MDC
88.38.3 TC arto superiore
88.38.4 TC arto superiore con MDC
88.38.5 TC bacino
88.38.6 TC arto inferiore
88.38.7 TC arto inferiore con MDC
88.38.8 Arto TC (spalla, gomito ginocchio)
88.99.4 Densitometria ossea con TC

Questa metodica è particolarmente utile nella diagnosi 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 RM utilizzando onde radio a campi magnetici non presenta rischio di radiazioni X e pertanto l'indagine deve ritenersi assolutamente sicura e priva di effetti collaterali,
La **Risonanza magnetica** è eseguita con gli apparati: SIEMENS

- **Spectra 3 Tesla ad altissimo campo unica in Sardegna**
- **Espree 1,5 Tesla aperta ad alto campo GScan in Dinamica ed Ortostatismo** esaote

La risonanza aperta e ad alto campo consente di realizzare tutti gli esami con la testa fuori dal magnete riducendo , in tal modo, la fastidiosa sensazione di claustrofobia delle macchine tradizionali;

2.4 Risonanza Magnetica Nucleare

La Risonanza Magnetica Nucleare è una moderna tecnica diagnostica che fornisce immagini dettagliate del corpo umano. Con questa tecnica molte malattie e alterazioni degli organi interni possono essere visualizzate e quindi facilmente diagnosticate.
La RM rappresenta la più moderna metodica di diagnostica per immagini oggi disponibile e pertanto essa viene utilizzata in rapporto a numerose e diverse esigenze cliniche. Può essere usata per la diagnosi di una grande varietà di condizioni patologiche che coinvolgono gli organi e i tessuti del corpo.

Risonanza Magnetica Nucleare

Prestazioni RM a carico del SSN

88.91.1 RM cervello e troncoencefalico
88.91.1 RM cervello e troncoencefalico senza e con contrasto
88.93.1 RM colonna con e senza contrasto

88.94.1 RM muscoloscheletrica.
88.94.2 RM muscoloscheletrica senza e con contrasto.
Comprendeno i seguenti esami:

- **RM di spalla e braccio**
- **RM di gomito e avambraccio**
- **RM di polso e mano**
- **RM di bacino**
- **RM di articolazione coxo-femorale e femore**
- **RM di ginocchio e gamba**
- **RM di caviglia e piede**

Comprende i seguenti esami:
Gli esami includono: articolazione, parti molli, distretto vascolare.

Al servizio si accede, previa prenotazione, su proposta del medico specialista, la cui richiesta deve essere presentata al momento dell'accettazione, insieme alla prescrizione del medico curante.

2.5 Ecografia - Ecocolordoppler

L'Ecografia è una metodica utilizzata per studiare organi altrimenti non esplorabili con la radiologia tradizionale.
E' una tecnica che sfrutta gli ultrasuoni e pertanto non presenta le controindicazioni delle metodiche a radiazioni ionizzanti, caratteristica che fa definire la metodica non invasiva dal punto di vista radioprotezionistico.
In via esemplificativa elenchiamo alcuni organi che è possibile studiare con l'ecografia: fegato, pancreas, milza, colecisti, reni, vescica, prostata, utero e annessi, il feto ed i suoi differenti gradi di evoluzione, tiroide, parti molli come cute e sottocute, muscoli, tendini, le anche dei neonati per lo studio della displasia. L'esame non è né doloroso né fastidioso: può essere accompagnato da un moderato fastidio solo nel corso di procedure speciali (inserimento della sonda nel retto o nella vagina nell'ecografia transrettale e transvaginale) .
La struttura dispone di 4 ecografi di ultimissima generazione che sono il top della diagnostica ecografica ed ecocolordoppler:
Le **ecografie** sono eseguite utilizzando 4 apparati di cui due SIEMENS di ultima generazione (ACUSON S2000 HELX) e due ESAOTE (MYLAB EIGHT e MYLAB VINCO) .

Prestazioni ECO a carico del SSN

88.71.4 Eco capo, collo linfonodi, tiroide
88.72.3 Ecocolordopplergrafia cardiaca
88.73.1 Eco mammella bilaterale
88.73.2 Eco mammella monolaterale
88.73.5 Eco color doppler dei tronchi sovraortici (S.A.)
88.74.1 Ecografia addome superiore
88.74.5 Eco (color) doppler reni e sur.
88.75.1 Eco addome inferiore
88.76.1 Eco addome completo
88.76.2 Ecografia aorta e grossi vasi addominali
88.77.2 Eco (color) dopplergrafia cardiaca
88.79.1 Eco cute e tessuto sottocutaneo
88.79.2 Eco anche – screening
88.79.3 Eco muscolotendinea
88.79.5 Eco del pene
88.79.6 Eco testicoli
88.79.7 Eco transvaginale
88.79.8 Eco trans rettale

2.6 Mineralometria Ossea Computerizzata MOC

La Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) è una tecnica diagnostica che permette l'accertamento del grado di mineralizzazione delle ossa e, quindi, costituisce la metodica principale per la diagnosi di osteoporosi.
È un esame non pericoloso, preciso e indolore. La persona si sdraia su un lettino, al di sotto del quale è sistemato un apparecchio che emette radiazioni. Sopra il lettino si trova lo strumento che elabora le immagini: la misurazione viene condotta a livello della colonna lombare e del collo del femore e dà risultati più sicuri della semplice radiografia, che mostra alterazioni evidenti solo quando la perdita di minerali è notevole.

Prestazioni MOC a carico del SSN

88.99.2 Densitometria ossea - tecnica di assorbimento a raggi X

*Tutte le prestazioni fin qui elencate sono **accreditate e convenzionate**, l'utente è tenuto al pagamento del **solo ticket.***

Si precisa comunque che:
il numero di esami effettuabili in convenzione **è subordinato ai tetti di spesa imposti dalle Asl** (budget), superati i quali la struttura non può più erogare prestazioni a carico del SSN.
Eventuali prestazioni possono essere comunque effettuate a pagamento.
All'atto della prenotazione l'utente verrà informato sul costo dell' esame. -

2.7 ALTRE PRESTAZIONI ESEGUIBILI A TOTALE CARICO DELL'UTENTE RICHIEDENTE

*Presso l'*Istituto di Radiologia ed Ecografia *è possibile eseguire, esclusivamente a pagamento, le seguenti prestazioni specialistiche:*

- **Elettromiografia**
- **ECG – Visita cardiologia**
- **ECG delle 24 ore (HOLTER)**

All'atto della prenotazione l'utente verrà informato sul costo dell' esame.

2.8 Preparazione per l'esecuzione di indagini diagnostiche

Per tutti gli accertamenti diagnostici (TC - RM - Radiologia tradizionale) che comportano l'utilizzo di mezzi di contrasto

PAZIENTI ALLERGICI

- **a Pesci - crostacei -Formaggio**
- **a Mezzo di contrasto**
- **Asmatici**
- **Rinite, congiuntivite**
- **Altro.....**

eseguire, **entro il mese precedente** l'esecuzione dell'esame, i seguenti esami ematochimici:

- AZOTEMIA
- CREATINEMIA,
- ELETTROFORESI SIERO PROTEICA.

il giorno prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di Tinset 30 mg dopo colazione e dopo cena
- 1 copressa di Deltacortene Forte 25 mg ogni 6 ore per un totale di 100mg

1 ora prima dell'esame assumere:

- 1 compressa di Tinset 30 mg

6 ore dopo l'esecuzione dell'esame proseguire con:

- Deltacortene Forte 25 mg 1 compressa ogni 6 ore per le 18 ore successive.

presentarsi **a digiuno da almeno 4 ore e senza bere da 2 ore** con i risultati degli accertamenti ematochimici richiesti.

Importante:
Prima di iniziare la terapia cortisonica con **Deltacortene**, consultare il proprio medico curante per escludere controindicazioni.

Per i pazienti con IRC, previa consulenza Nefrologica:

- 12 ore prima dell'esame bere 1,5 litro d'acqua da distribuire nelle 12 ore ed assumere Fluimucil 600 mg 2cp
- immediatamente dopo l'esame bere 1,5 litro d'acqua distribuite nelle 12 ore dopo l'esame
- entro le 12 ore dopo lesame Fluimucil 600mg 2cp prima dello scade e delle 12 ore
- 48 ore successive all'esame bere 1,5 litro d'acqua e assumere Fluimucil 600mg 2cp per 2/die
- si consiglia dosaggio della creatinina basale entro le 72 ore dal contrasto.

I pazienti DIABETICI che assumono Metformina, dovranno sospenderne l'assunzione le 48h prima e dopo l'esecuzione dell'esame o sostituirla con altri farmaci ipoglicemizzanti.

Di seguito sono riportate le prescrizioni che il paziente deve seguire preliminarmente, affinché l'indagine diagnostica si svolga in condizioni di sicurezza.

Risonanza magnetica

Prima di essere sottoposto all'esame al paziente verranno poste una serie di domande alle quali è importante rispondere. Tali domande hanno lo scopo di prevenire eventuali danni causati dall'esposizione al forte campo magnetico prodotto dalla macchina.

In particolare dovrà essere accertata la presenza di pace-maker cardiaco, pompe di infusione interne, neuro stimolatori, protesi dell'orecchio interno che possono subire danneggiamenti sotto l'azione del campo magnetico.

Possono costituire controindicazioni all'esame la presenza di schegge metalliche all'interno del corpo e in particolare in vicinanza degli occhi, clips metalliche a seguito di interventi chirurgici al cervello e al cuore, protesi al cristallino; questi pazienti possono eseguire la **RM solo con certificazione dello specialista** che ha eseguito l'intervento, attestante che il materiale usato è RM compatibile.

E' obbligatorio segnalare l'eventuale stato di gravidanza, specie se nel primo trimestre, ed eventuali allergie, sopratutto ai metalli.

prima dell'esame è bene togliere oggetti di metallo, orologio, schede magnetiche, trucco al viso, lenti a contatto, monete e quant'altro di metallico indossato.

Ecografia addome completo

L'esame va eseguito **a vescica piena**.

Bere 1 litro di bevande non gassate (acqua, the, camomilla) almeno **un'ora prima** dell'esame in 10 minuti.

Non vuotare la vescica **nelle due ore precedenti l'esame.**

Presentarsi a **digiuno** da almeno 8 ore.

Ecografia addome superiore

Presentarsi a **digiuno** da almeno 8 ore.

Ecografia addome inferiore

L'esame va eseguito **a vescica piena**.

Bere 1 litro di bevande non gassate (acqua, the, camomilla) almeno **un'ora prima** dell'esame in 10 minuti.

Non vuotare la vescica **nelle due ore precedenti l'esame.**

Urografia

Eseguire i seguenti esami di laboratorio:

- Azotemia
- Glicemia.
- Creatininemia
- Tracciato elettroforetico
- Esame urine completo

Due giorni prima dell'esame, iniziare dieta priva di scorie:

NO

frutta - verdura - pasta - pane - riso.

SI

latte - yogurt - formaggio - carne - pesce - brodo - omogeneizzati - uova - succhi di frutta.

Il giorno prima dell'esame:

Ore 8.00 assumere compresse di PURSENNID
Colazione normale
Pranzo e cena mangiare leggero.

Il giorno dell'esame,

presentarsi digiuni e, almeno 2 ore prima dell'esame assumere del caffè o del the ben zuccherati (dietro parere del proprio medico)

Per tutti gli accertamenti diagnostici che comportano **esposizione a radiazioni** ionizzanti (Radiologia trazionale, TC, MOC) , per le donne in età fertile **è indispensabile la certezza di non essere in gravidanza**.

Si raccomanda di portare eventuali esami precedenti riguardanti l'esame in oggetto.

3 L'ORGANIZZAZIONE

3.1 Apertura

L'ATTIVITÀ DEL CENTRO SI ESPLICA, CON ORARIO CONTINUATO:

dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 19.00

il Sabato
Dalle ore 8.00 alle ore 12.30

3.2 Modalità di prenotazione

Gli esami diagnostici si effettuano solo su appuntamento. E' possibile effettuare la prenotazione:

RECANDOSI PRESSO GLI SPORTELLI DELL'ACCETTAZIONE

TELEFONICAMENTE AI NUMERI

070 65 70 00 - 070 65 67 82

In entrambi i casi, i pazienti sono agevolati dall' ampio orario di prenotazione:

dal lunedì al venerdì ore 8.00—19.00

Sabato ore 8.00 - 12.30

All'atto della prenotazione (personale o telefonica) si consiglia di avere con sé la prescrizione medica, ciò consentirà di snellire la procedura e di evitare equivoci con il personale addetto.

Al momento della prenotazione, il paziente sarà informato sugli esami complementari necessari per alcune metodiche diagnostiche (con mezzo di contrasto) e sulla preparazione che il paziente dovrà seguire per il miglior risultato diagnostico.

3.3 Liste d'attesa

I tempi di attesa sotto specificati, possono subire delle modifiche in ragione dei tetti di spesa imposti dalla ASL, per cui una volta raggiunto il budget mensile assegnato, lo studio deve sospendere le prenotazioni degli esami in regime di convenzione.

Tuttavia l'utente può eseguire qualsiasi tipo di esame in regime privatistico. Il costo sarà comunicato al momento della prenotazione.

GIORNI DI ATTESA (lavorativi)	
ECOGRAFIE	7
RISONANZA MAGNETICA ARTI	3 - 4
RISONANZA MAGNETICA TOTAL BODY	20 - 30
RADIOGRAFIE	1
DENSITOMETRIE	7
TC DENTARIE	2/7
TC TOTAL BODY	2/7
TC CON MEZZO DI CONTRASTO	20
RM CON CONTRASTO (tempi di preparazione pre-esame)	4

Per accedere alle prestazioni sanitarie in convenzione l'utente deve portare con sé:

- Prescrizione /Impegnativa del medico curante (compilata in ogni sua parte e priva di correzioni) e, ove necessario (TC - RM), la richiesta del medico specialista di branca (neurologo, fisiatra, ortopedico, chirurgo, ect.)
- Tessera sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Eventuale documentazione di supporto (ad esempio esami precedenti)

Al suo ingresso in sala d'attesa l'utente deve munirsi di numero eliminacode e aspettare il proprio turno.

Il personale della Segreteria provvede all'accettazione e all'inserimento dei dati anagrafici del paziente nella banca dati del Centro. Ciò consente successivamente il riconoscimento univoco del paziente, e riduce i tempi di attesa al momento dell'accettazione.

Sempre all'atto dell'accettazione al paziente sarà:

- Consegnato il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali come da regolamento UE 2016/679
- Consegnato lo stampato per il ritiro dei referti
- Comunicato il numero con cui i tecnici provvederanno alla chiamata per l'esecuzione dell'esame.

3.4 Privacy

Per l'esecuzione di qualsiasi prestazione l'utente deve essere munito di un documento di riconoscimento in corso di validità ed è tenuto a firmare il modulo prestampato per la tutela della privacy ed il trattamento dei dati sensibili secondo il regolamento UE 2016/679. Per ogni informazione e/o richiesta puo' essere contattato il Responsabile della protezione dati all-indirizzo: dpo@radiologiaderiu.it

3.5 Consenso informato

Le norme di Legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il paziente sull'iter diagnostico da seguire.
Per l'esecuzione di particolari prestazioni (ad esempio esami contrastografici) il paziente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso allo svolgimento della prestazione, sottoscrivendo l'apposito modulo.
Le Donne in età fertile devono compilare la dichiarazione di non essere in stato di gravidanza prima dell'esecuzione di esami radiologici.
Nel caso di pazienti minori è obbligatoria la presenza di un accompagnatore maggiorenne.

3.6 Modalità di pagamento

Tutti i pagamenti vengono effettuati all'atto dell'esecuzione dell'esame direttamente presso gli sportelli di accettazione della struttura.

3.7 Esenzioni

Gli utenti non aventi diritto all'esenzione, sono tenuti al pagamento del ticket per le prestazioni convenzionate, come stabilito dalla normativa vigente.

Secondo la normativa vigente alcune categorie possono essere esentate dal pagamento del ticket, in ragione del loro stato, della patologia o del reddito.

Gli aventi diritto all'esenzione dal ticket, presentando regolare ricetta S.S.N. del Medico curante o di eventuale specialista, effettueranno le prestazioni richieste non pagando la quota ticket.

3.8 Referti

3.8.1 Consegna referti

I tempi di consegna dei referti vengono comunicati dal tecnico al momento dell'esecuzione dell'esame, e comunque entro i tempi indicati di seguito.

TEMPI DI CONSEGNA REFERTI (LAVORATIVI)	
ESAME	GIORNI DI ATTESA
ECOGRAFIE	immediatamente
RISONANZA MAGNETICA ARTI	3 - 6
RISONANZA MAGNETICA TOTAL BODY	3 - 6
RADIOGRAFIE	Esami effettuati al mattino: consegna al pomeriggio Esami effettuati il pomeriggio: consegna il pomeriggio seguente
DENSITOMETRIE	immediatamente
TC DENTARIE	2 - 5
TC TOTAL BODY	2 - 5

3.8.2 Ritiro referti

I referti possono essere ritirati:

- **On_Line**

Il servizio, di recente attivazione, e' fornito gratuitamente ed in conformita' alla normativa vigente (Reg. UE 2016/679 e "linee guida in tema di referti online" del 9/12/2009. Tale modalita' consente all'Utente di' visualizzare e salvare le immagini Dicom nonche' stampare il referto firmato digitalmente dal medico Radiologo. Inoltre si puo decidere di condividerlo con il proprio medico di fiducia.

- **Spedizione postale**

Previa richiesta scritta e il pagamento degli oneri, è possibile l'invio dei referti e relativa documentazione al proprio domicilio , tramite il servizio postale. Il modulo di richiesta è disponibile presso il servizio di accettazione.

- **Ritiro di persona**

Il referto, qualora non consegnato subito dopo lo svolgimento dell'esame (ecografie), puo' essere ritirato solo dal diretto interessato o da altra persona delegata per iscritto dallo stesso.

3.9 I diritti dei cittadini / utenti

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrire un qualificato servizio attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.
A tal fine il Cittadino - Utente ha diritto :

- DI ESSERE ASSISTITO E CURATO CON PREMURA ED ATTENZIONE, NEL RISPETTO DELLA DIGNITÀ UMANA.
- ALLA SEGRETEZZA CIRCA I DATI E LE INFORMAZIONI RELATIVE ALLA PROPRIA MALATTIA, SALVO LORO ESPLICITO CONSENSO O NEI CASI IN CUI È PREVISTO L'ESERCIZIO DELLA POTESTÀ TUTORIA (REGOLAMENTO UE 2016/679).
- ALL'ESERCIZIO DEI "DIRITTI DELL'INTERESSATO" COME DA ART 12 REG. UE 2016/679 TRAMITE IL MOD. SRD 13 BIS.
- AD OTTENERE DALLA STRUTTURA SANITARIA INFORMAZIONI COMPLETE E COMPRENSIBILI.
- DI OTTENERE CHE I DATI RELATIVI ALLA PROPRIA MALATTIA, ED OGNI ALTRA CIRCOSTANZA CHE LO RIGUARDI, RIMANGANO SEGRETI.
- AD UN AMBIENTE RISERVATO DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE INDAGINI DIAGNOSTICHE.
- AD ESSERE INFORMATI SULLE POSSIBILITÀ D'INDAGINE ALTERNATIVE, ANCHE SE ESEGUIBILI IN ALTRE STRUTTURE.
- AD INOLTRARE RECLAMI, CHE DEVONO ESSERE PRONTAMENTE ESAMINATI E AD ESSERE INFORMATI SULL'ESITO DEGLI STESSI CON LE REGOLE PREVISTE DAL REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA.
- CHE NEGLI AMBIENTI A LUI DESTINATI SIANO GARANTITI IGIENE E DISINFEZIONE.

3.10 I doveri e le norme di comportamento

Il cittadino/utente, quando accede in una struttura sanitaria, deve avere, in ogni momento, un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e del lavoro del personale dell'Istituto:

In particolare ha il dovere di :

- COLLABORARE CON IL PERSONALE MEDICO, PARAMEDICO E AMMINISTRATIVO AL FINE DI OTTENERE IL MIGLIOR RISULTATO DIAGNOSTICO.
- RISPETTARE LE NORME INTERNE CHE REGOLAMENTANO L'ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA, ALLO SCOPO DI OTTENERE UN MIGLIOR SVOLGIMENTO DEI SERVIZI.
- UTILIZZARE ABBIGLIAMENTO CONFACENTE ALLE RELATIVE PRESTAZIONI SANITARIE E DI RISPETTARE I NORMALI CANONI DI IGIENE PERSONALE.
- DOVERE DI PRESENTARSI PUNTUALE ALL'APPUNTAMENTO STABILITO, AL FINE DI NON CREARE DISAGIO AD ALTRI UTENTI.
- RITIRARE I REFERTI DIAGNOSTICI NEI GIORNI E NELLE ORE STABILITE, MUNITI DI FOGLIO PER IL RITIRO O DI EVENTUALE DELEGA NEL CASO IN CUI EFFETTUANO IL RITIRO SOGGETTI TERZI.
- RISPETTARE GLI AMBIENTI, LE ATTREZZATURE E GLI ARREDI CHE SI TROVANO ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA.
- RISPETTARE IL DIVIETO DI FUMARE IN TUTTI GLI AMBIENTI DELLA STRUTTURA.

3.11 I doveri e i compiti del personale

Gli operatori sanitari e non, nell'ambito delle loro funzioni sono tenuti a:

- RISPETTARE LE CONVINZIONI RELIGIOSE, POLITICHE, ETICHE DELL'UTENTE, SECONDO I PRINCIPI DI PARI DIGNITÀ UMANA, EVITANDO COMPORTAMENTI CHE DETERMININO UNO STATO DI SOGGEZIONE
- GARANTIRE LA RISERVATEZZA DELLE DICHIARAZIONI, ES ESAMI DELL'UTENTE.
- RISERVARE UNA BUONA ACCOGLIENZA, E RISPONDENDO CORTESEMENTE AL CLIENTE.
- DIMOSTRARGLI ATTENZIONE E RIVOLGERSI AL PAZIENTE CON IL "LEI".
- ASCOLTARLO ATTENTAMENTE E FORNIRGLI RISPOSTE CORRETTE.
- ESSERE CORDIALI SENZA OFFENDERE LA SUA DIGNITÀ DI PERSONA.
- AVERE SEMPRE LA DIVISA PULITA ED UN ASPETTO CURATO E SEMPLICE.
- AVERE LA TARGHETTA DI RICONOSCIMENTO.

4 FATTORI DI QUALITÀ

4.1 Obiettivi della qualità

Dovere e fine della struttura è quello di offrire il massimo livello di qualità: l'attenzione ai bisogni del paziente/utente e la qualità del prodotto erogato sono gli obiettivi prioritari della nostra attività quotidiana.

A tal fine l'Istituto di Radiologia ed Ecografia DERIU ha stabilito alcuni principi di carattere generale sui quali è impegnato:

- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, volta alla soddisfazione non solo del cliente/paziente, ma anche dei loro familiari e dei medici invianti;
- promuovere la competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicurare il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale ed il costante adeguamento tecnologico;
- attuare l'esecuzione periodica dei controlli di qualità previsti dalle normative cogenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini;
- Gestire l'Istituto in conformità alla norma ISO 9001:2008

4.2 Standard di Qualità delle prestazioni ambulatoriali

Questa sezione della Carta dei Servizi enuncia i fattori di qualità e gli standard, ossia le scelte concrete effettuate dall'Istituto DERIU per realizzare i principi generali enunciati (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione) nella sezione prima.

Gli standard di qualità di seguito elencati, rappresentano il punto di partenza: essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti con il progredire dello stato dell'arte medica, della normativa di radioprotezione, del continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

PRENOTAZIONE	
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Semplicità della procedura di prenotazione	Possibilità di prenotare anche telefonicamente ogni tipo di prestazione dal lunedi al venerdi dalle ore 8.00 alle 19.00 sabato dalle ore 8.00 alle 12.30
Tempo di attesa per la prestazione	Vedi tabella precedente

ACCESSO E ATTESA	
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD
Facilità di individuare i servizi	Presenza di chiare indicazioni segnaletiche.
Barriere architettoniche	Assenti
Tempo di attesa per effettuare l'esame	Rispetto dell'orario di prenotazione salvo imprevisti, che verranno comunicati tempestivamente all'utente.
Pulizia e facilità di accesso ai servizi igienici	Sono presenti locali igienici per il pubblico, adeguatamente segnalati e la cui pulizia è continuamente curata.

CONCLUSIONE DELLA PRESTAZIONE	
TEMPO DI RITIRO DEI REFERTI	VEDI TABELLA PRECEDENTE
Leggibilità dei referti	Tutti i referti vengono scritti al computer.
Riservatezza nella consegna di documentazione sanitaria	Tutti i referti vengono consegnati personalmente all'interessato, o in busta chiusa a persona delegata dal paziente stesso oppure online.
Semplicità di prenotazione visite ed esami successivi	Direttamente in accettazione al termine della visita
Semplicità nella procedura di pagamento	Tutte le procedure di pagamento sono accentrate in un unico sportello, presso il servizio di accettazione.

5 MODALITÀ E STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

L'Istituto di Radiologia ed Ecografia Deriu assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

- Ufficio Relazioni con il Pubblico:
- Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari;

5.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico(URP)

L'URP è l'Ufficio attraverso il quale la Direzione della struttura mantiene un contatto diretto con gli utilizzatori dei propri servizi.
In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- Fornisce informazioni e comunicazioni sui servizi offerti;
- Tutela i diritti degli utenti in presenza di comportamenti che possano ostacolare la fruizione dei servizi.
- E' il punto di riferimento per ogni proposta di miglioramento degli aspetti organizzativi del Centro;
- Riceve osservazioni, segnalazioni e reclami presentati da singoli cittadini, gestendone l'iter fino alla risposta;

L'Ufficio è affidato alla responsabilità della Signora Elena Serra.

Chiunque intenda segnalare disfunzioni o effettuare reclami può richiedere un colloquio riservato con la responsabile. Essa effettuerà tutte le azioni opportune per condurre a buon esito quanto segnalato ed informerà il reclamante sull'esito della sua segnalazione, nei tempi e modi concordati.
All'URP possono essere suggerite le forme di miglioramento per i servizi giudicati inadeguati.
Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari.

5.2 Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari

L'Istituto effettua periodiche rilevazioni della soddisfazione degli utenti, attraverso specifici questionari consegnati a tutti i pazienti.
Questi possono quindi, in forma anonima, segnalare il loro grado di soddisfazione o insoddisfazione.
I risultati dell'indagine sono resi pubblici a cura dell'URP.

5.3 Relazione sullo stato degli standard

Annualmente la Direzione dell' Istituto di Radiologia ed Ecografia analizza il conseguimento degli standard di qualità, ridefinendo se opportuno, gli indicatori ed i fattori di qualità.

ORGANIGRAMMA

Direzione — Dott. Paolo Deriu
Direzione Sanitaria — Dott. Angelo Marras