

RADIOLOGIA CLINICA srl

Via Cadorna 19, 35123 Padova
tel e fax 049/8801340 cell 366/4061377
www.radiologiaclinica.it

CARTA DEI SERVIZI

REV 15 DEL 2019



Struttura certificata UNI EN ISO 9001:2015
Struttura provvista di Accreditamento Istituzionale
Delibera G.R. n°1201 del 14/08/19



POLITICA

La nostra struttura sanitaria intende offrire un servizio accurato e puntuale, che pone la salute degli utenti al centro delle proprie attività, che soddisfi gli utenti e sia caratterizzato da una elevata professionalità degli operatori sanitari che Vi operano.

Qualità, per un servizio sanitario, significa ottenere il massimo dei miglioramenti possibili nelle condizioni di salute del paziente in rapporto allo stato delle conoscenze tecnico-professionali e utilizzando le risorse disponibili nel modo più efficiente ed efficace.

Al fine di garantire un servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri Utenti, e più in generale, di tutte le parti interessate, Radiologia Clinica S.r.l. definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

Attenzione focalizzata sul Cliente e sulle parti interessate

Radiologia Clinica S.r.l. si impegna a comprendere le necessità degli utenti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno. Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- dell'ambito di riferimento
- del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- di tutte le parti coinvolte nei propri processi ritenuti critici

Approccio per processi

Radiologia Clinica S.r.l. identifica le diverse attività della propria organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione. Radiologia Clinica S.r.l. gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

Leadership

Radiologia Clinica S.r.l. si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici. Radiologia Clinica S.r.l. comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

Valutazione dei rischi e delle opportunità

Radiologia Clinica S.r.l. pianifica i propri processi con un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

Radiologia Clinica S.r.l. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

Radiologia Clinica S.r.l. è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

Per conseguire la maggiore soddisfazione degli utenti e la conseguente crescita d'immagine, di competitività e di redditività aziendale è determinante il coinvolgimento di tutto il personale nel raggiungimento degli Obiettivi della Qualità definiti.

INFORMAZIONI GENERALI

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Tutti gli esami vengono eseguiti direttamente dal medico specialista o sotto il suo diretto controllo. Si ricorda che ai sensi dell'art.111 L.230 del 31/3/95 la prescrizione medica (impegnativa/dema) deve contenere sia la dicitura degli esami da espletare (come indicato nel tariffario regionale) sia le indicazioni agli stessi.

1) SEZIONE DI SENOLOGIA DIAGNOSTICA

- visita senologica - mammografia 2D/3D - ecografia mammaria
- agoaspirato eco guidato con cito-assistenza del patologo

2) SEZIONE DI RADIODIAGNOSTICA DIGITALE

GLI ESAMI RADIOGRAFICI SONO CONTROINDICATI IN GRAVIDANZA
LE DONNE SONO TENUTE A COMUNICARE AI SANITARI
LO STATO DI GRAVIDANZA (CERTA O PRESUNTA) Art. 10 D.L. 187/2000.

- rx torace -ossa e articolazioni - addome in bianco
- rx colonna cervicale/dorsale/lombo-sacrale

3) SEZIONE DI ECOGRAFIA INTERNISTICA

- capo e collo
- addome completo, superiore ed inferiore
- pelvica, vescico-prostatica e ginecologica
- transvaginale
- muscolo-tendinea e osteoarticolare

4) SEZIONE ECO-COLOR-DOPPLER VASCOLARE

- visita angiologica
- tronchi sovraortici
- arti superiori e inferiori, arterioso e venoso
- aorta addominale

5) SEZIONE DI RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE

- ginocchio, piede, caviglia, mano, polso, gomito

6) SEZIONE DI DENSITOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA

- colonna lombare - femore
- total body

PRENOTAZIONI

I dati personali richiesti, necessari per la prenotazione, sono protetti secondo quanto previsto delle normative vigenti.

- Gli esami possono essere eseguiti sia privatamente sia in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale.
- L'accettazione è aperta dal lunedì al martedì dalle: 08.00-13.00 e dalle 14.00-17.00; dal mercoledì al venerdì dalle: 08.00-17.00.
- Le prenotazioni possono essere effettuate sia di persona sia per telefono (dalle 08.00-13.00 e dalle 14.00-17.00).
- Per prenotare gli esami convenzionati è necessaria l'impegnativa o il promemoria bianco della dematerializzata per fornire le seguenti informazioni: indicare il proprio nome, il tipo di esame che si deve eseguire, n° NRE, codice fiscale e data di nascita ed il recapito telefonico.

IN CASO DI **MANCATA DISDETTA**, A NORMA DELLA DELIBERA 600/2007 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI,
LA PRESTAZIONE DEVE ESSERE PAGATA PER INTERO ANCHE DAI PAZIENTI ESENTI

TEMPI MEDI D'ATTESA PER ESAMI PRIVATI

DIAGNOSTICA SENOLOGICA	entro 30 giorni
(Per il controllo periodico è possibile prenotare il successivo controllo annuale al termine dell'ultimo esame).	
ECOGRAFIA INTERNISTICA	entro 30 giorni
ECOCOLORDOPPLER VASCOLARE	entro 30 giorni
DENSITOMETRIA OSSEA	entro 30 giorni
RADIOLOGIA-RM ARTICOLARE	entro 30 giorni

In ogni caso le **urgenze** attestate da un medico, verranno gestite nel minor tempo possibile, in base alle necessità.

TEMPI MEDI D'ATTESA PER ESAMI CONVENZIONATI

Il personale in accettazione è disponibile a dare informazioni in merito ai tempi d'attesa per esami convenzionati, le prenotazioni vengono effettuate tramite il software SGP del SSN sia da parte della nostra segreteria sia da parte del CUP dell'ULSS.

CONSEGNA REFERTI

I referti degli esami radiologici convenzionali vengono consegnati il giorno lavorativo successivo all'espletamento dell'esame, quelli di risonanza magnetica entro 3 giorni lavorativi, salvo urgenze. I referti di tutti gli altri esami vengono consegnati al termine dell'esame, salvo casi particolari. Si ricorda che è necessaria delega scritta per ritiro del referto da parte di un incaricato (*il modulo è disponibile in segreteria*)

A NORMA DELLA DELIBERA 600/2007 E SUCCESSIVE INTEGRAZIONI PER I **REFERTI NON RITIRATI** ENTRO 30 gg LA PRESTAZIONE DEVE ESSERE PAGATA PER INTERO ANCHE DAGLI UTENTI ESENTI

ACCETTAZIONE

I dati personali richiesti, necessari per creare una cartella di identificazione ai fini amministrativi e per conservare copia dei referti, sono protetti secondo quanto previsto delle normative vigenti.

La segreteria si occupa dell'accettazione degli Utenti e fornisce le necessarie informazioni e gli eventuali moduli di preparazione all'esame.

Sia il ticket che le parcelle per prestazioni private vengono riscossi al momento dell'accettazione, prima dell'esecuzione dell'esame. Il pagamento può essere effettuato in contanti o con bancomat.

AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE E' NECESSARIO PRESENTARE:

- 1**-la prescrizione medica
- 2**-il libretto e tessera sanitaria (assicurarsi della loro validità)
- 3**-tutti gli eventuali esami precedenti anche se eseguiti in altra sede.

RECLAMI

Alla segreteria vanno inoltrati i reclami, le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio; la nostra struttura si impegna a valutare ogni comunicazione con tempestività e a fornire adeguate risposte entro 30 giorni.

SENOLOGIA DIAGNOSTICA

ESECUZIONE PRESTAZIONE

Il Tecnico Sanitario di Radiologia Medica

- esegue la mammografia 2D/3D secondo linee guida consolidate,
- trasferisce le immagini acquisite su pellicola e cd,
- controlla la qualità dei radiogrammi e l'accuratezza della proiezione.



IL MEDICO SPECIALISTA IN RADIODIAGNOSTICA

- valuta** la qualità delle immagini mammografiche, le **interpreta su monitor ad alta risoluzione** e, se necessario, chiede l'esecuzione di proiezioni particolari con o senza ingrandimento diretto;
- esegue** la visita senologica, l'ecografia mammaria e del cavo ascellare subito dopo la mammografia, se ritenute utili o richieste nell'impegnativa;
- redige** il referto riportando sempre le conclusioni ed i suggerimenti per i controlli successivi o per l'esecuzione di ulteriori accertamenti;
- consegna** direttamente all'Utente: **A)** il referto, fornendo le necessarie delucidazioni integrative, **B)** il CD/DVD con tutte le immagini acquisite, **C)** la stampa su pellicola delle immagini ritenute utili (le immagini "stampate" rendono possibile la visione delle stesse anche in assenza di computer)
- consiglia ed esegue** prelievi con ago eco-guidati per citodiagnostica in presenza del patologo (cito-assistenza); questa metodologia permette di valutare subito l'adeguatezza del prelievo e di evitare il richiamo per "prelievo inadeguato".

In caso di mancanza degli esami precedenti (necessari per valutare eventuali modesti cambiamenti) o per necessità di eseguire ulteriori accertamenti, quali la visita senologica o l'ecografia o l'agoaspirazione, il medico-radiologo può riservarsi di non ritenere concluso il percorso diagnostico e darà all'utente gli opportuni suggerimenti.

Al termine dell'esame è possibile prenotare il controllo successivo direttamente in segreteria.

APPARECCHIATURE UTILIZZATE

- ◆ MAMMOGRAFO GENERAL ELECTRIC PRISTINA 3D TOMOSINTESI
- ◆ SISTEMA DIGITALE CR KODAK CARESTREAM ELITE dry view 6800

Gli esami radiologici e mammografici vengono espletati con TECNICA DIGITALE (KODAK-CARESTREAM ELITE DRY VIEW 6800) in modo da ottenere radiografie di ottima qualità con dose di radiazioni molto basse.

I controlli di qualità vengono espletati periodicamente dai tecnici di radiologia della struttura ed ogni anno dall'esperto qualificato e dal fisico sanitario.

RADIOLOGIA CONVENZIONALE (SISTEMA DIGITALE)

-Il **Tecnico di Radiologia Medica** registra i dati dell'Utente ed **esegue le radiografie** secondo linee guida consolidate per metodologia e radioprotezione.

-A seconda della problematica del caso, il tecnico **sottopone l'esame al radiologo** o porta direttamente i radiogrammi in segreteria nell'apposito spazio "in attesa di refertazione".

-In fase successiva **il radiologo** valuterà clinicamente le immagini e **stilerà il referto**.

In casi particolari il radiologo consegnerà direttamente all'utente il referto.

Nel referto viene riportata anche la **dose media di radiazioni assorbita**.

In caso non fosse possibile la conclusione diagnostica per mancanza degli esami precedenti (il confronto talora è molto utile), il referto verrà stilato dopo l'acquisizione dei precedenti esami.

-N.B. Per il ritiro del referto da parte di un incaricato è necessaria la delega scritta (*in segreteria è disponibile apposito modulo*)

APPARECCHIATURE UTILIZZATE

Tutti gli esami vengono espletati con **SISTEMA DIGITALE** (CR KODAK-CARESTREAM ELITE) in modo da ottenere radiografie di ottima qualità con dosi di radiazioni molto basse.

I controlli di qualità e di dose vengono espletati periodicamente.

- ◆ CEFALOSTATO SIEMENS per teleradiografie del cranio.
- ◆ Generatore a raggi-X ad alta frequenza a microprocessori per tecnica digitale.
- ◆ TELERADIOGRAFO

RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE

PRENOTAZIONE ESAME

In corso di prenotazione l'utente viene informato sull'impossibilità di esecuzione dell'esame in presenza di: -dispersione di schegge metalliche in diversi segmenti corporei -stato di gravidanza - clips metalliche per suture o trattamento di malformazioni vascolari in prossimità dell'articolazione in esame -distrattori o placche metalliche -Pace-Maker od altro tipo di elettro-stimolatore -dispositivi intrauterini (IUD) -chiodi, viti, endoprotesi metalliche.

ESECUZIONE PRESTAZIONE

-L'esame è eseguito previa valutazione della mancanza di controindicazioni.

-Il referto scritto viene consegnato assieme ad un CD contenente la registrazione di tutte le scansioni e la stampa di una selezione delle più rappresentative su carta o su pellicola, entro 3 giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'esame.

-Il radiologo, su richiesta, dà all'Utente spiegazioni e suggerimenti clinici.



APPARECCHIATURE UTILIZZATE: ESAOTE TMR O.SCAN

ECOGRAFIA INTERNISTICA ed ECOCOLOR-DOPPLER VASCOLARE

- Le segretarie informano gli utenti sull'eventuale preparazione da seguire prima di sottoporsi all'esame.
- Al termine dell'esame viene rilasciata una busta contenente il referto e gli ecogrammi.

ESECUZIONE PRESTAZIONE

-L'ecografia è eseguita dal **medico specialista** che, al **termine dell'esame**, redige e consegna direttamente all'Utente il **referto e gli ecogrammi stampati**.

In caso di mancanza di esami precedenti, necessari per una maggiore accuratezza diagnostica, il referto verrà stilato dopo l'acquisizione dei precedenti.



APPARECCHIATURE UTILIZZATE

- ◆ Ecografi digitali ESAOTE MYLAB 9 ,MYLAB C e HITACHI AVIUS

DENSITOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA

ESAMI EROGABILI

- colonna lombare - femore
- total body

La documentazione oggettiva di riduzione di altezza di un corpo vertebrale di almeno il 15% permette al medico curante la prescrizione gratuita (G.U. n.281 del 01/12/1998 e G.U. n.7 del 10/01/2001) di farmaci utili ad evitare la successiva insorgenza di fratture sintomatiche.

ESECUZIONE PRESTAZIONE

Il **medico specialista** esegue **personalmente l'esame**, redige e consegna direttamente all'Utente il referto e la stampa dei dati rilevati, dà alcune raccomandazioni di tipo clinico.

APPARECCHIATURE UTILIZZATE

Densitometro computerizzato HOLOGIC DELPHI QDR con I.V.A. (Instant Vertebral Assessment) per lo studio radiogeometrico accurato delle vertebre con una dose di raggi X pari all'1% di quella necessaria per la radiografia convenzionale.













Approvazione PADIMO

L'Associazione Malattie di Parkinson e Disordini del Movimento: **Padimo** , ha approvato la nostra Carta dei Servizi assicurando che rispetta e dettaglia la piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e la capacità delle prestazioni di servizio e gli impegni assunti nei confronti dei pazienti e dei cittadini.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art 13 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

	Titolare del trattamento	RADIOLOGIA CLINICA srl Via Cadorna 19, 35123 Padova Tel 049/8801340. indirizzo e-mail: radiologiaclinica@libero.it
	Responsabile per la protezione dei dati	SALUTE PER IL VENETO srl indirizzo e-mail: rp@saluteperilveneto.org
	Modalità di trattamento dei dati	I dati personali verranno trattati sia su supporto cartaceo che con l'utilizzo di strumenti informatici, previa adozione di tutte le necessarie e idonee misure di sicurezza, di tipo organizzativo, logico e fisico, finalizzate a garantirne la massima riservatezza e sicurezza.
	Finalità del trattamento	I dati personali sono trattati per finalità di diagnosi, assistenza e terapia sanitaria nonché per tutte le attività amministrative e contabili strettamente correlate.
	Base giuridica del trattamento	Il trattamento è necessario per l'erogazione delle prestazioni richieste dall'interessato (esecuzione di un contratto).
	Periodo di conservazione dati	I dati forniti e le immagini acquisite saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e, successivamente, per il tempo previsto dalle disposizioni normative e regolamentari vigenti applicabili. Al termine del periodo di conservazione i dati saranno cancellati o anonimizzati.
	Conferimento dei dati	Il rifiuto di conferire i dati comporta l'impossibilità di erogare il servizio richiesto
	Destinatari dei dati	Ai dati potranno accedere tutti coloro che a vario titolo prestano servizio presso la nostra struttura, nella loro qualità di incaricati del trattamento, nei limiti dei rispettivi ambiti e dei relativi profili di autorizzazione. I dati personali potranno, inoltre, essere comunicati a soggetti terzi, sia pubblici che privati, quando ciò sia previsto da una specifica norma di legge o di regolamento nonché ad altri soggetti ai quali il Titolare ha affidati specifiche attività e che pertanto sono stati nominati Responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 679/2016. I dati non saranno mai oggetto di diffusione.
	Esportazione dei dati	I dati da noi acquisiti sono archiviati su server di Microsoft Italia spa localizzati in Irlanda e Olanda.
	Diritti dell'interessato Reclamo all'autorità di controllo	I diritti dell'interessato sono quelli enunciati dagli articoli 15,16,17,18,19 e 34 del Regolamento Europeo 679/2016 e sono esercitabili inviando una richiesta alla Società via email al seguente indirizzo: radiologiacadorna@pec.it Qualora si ritenga che il trattamento dei propri dati personali avvenga in violazione di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali, si ha il diritto, altresì, di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, oppure adire l'Autorità Giurisdizionale.

Via Cadorna



PARCHEGGIO

Prato d. Valle