

CARTA DEI SERVIZI



Dal 1980

IMAGO

Istituto di Diagnostica
Radiologica



CENNI STORICI

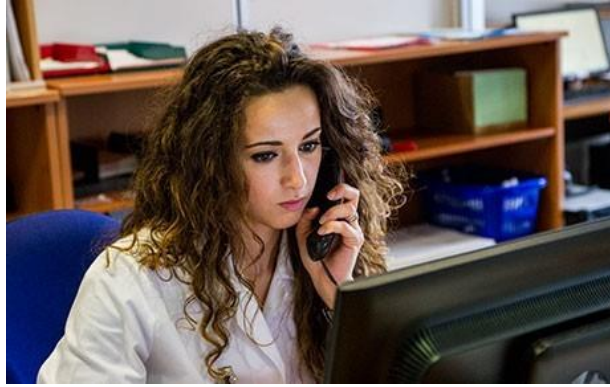
L' Istituto di Diagnostica Radiologica nasce nel 1980 a Udine in Piazza 1° Maggio per poi ampliarsi nel 1998 e aumentare le prestazioni offerte acquisendo nuove apparecchiature e trasferendosi nella sede operativa di Via Marco Volpe.

Nel 2001 la Direzione decide di dotare la Struttura di una nuova apparecchiatura di Risonanza Magnetica “total body”. Vengono così identificati spazi idonei a ospitare l'installazione della nuova attrezzatura presso la sede distaccata di Via Nimis. Nel 2006 si decide di trasferire definitivamente entrambi gli Ambulatori in via Stiria, unico polo più confortevole per i pazienti e più funzionale per gli approfondimenti diagnostici.

L'Istituto di Diagnostica Radiologica, ora IMAGO, dispone oggi di due apparecchiature di Risonanza Magnetica ad alta definizione (HD 1,5 Tesla) e la Tomografia Computerizzata (TC 16 slice).

Questo percorso, lungo 39 anni, ha permesso all'Istituto di diventare un centro di primo livello tra le strutture che forniscono prestazioni di diagnostica per immagini in Friuli-Venezia Giulia, sia privatamente che in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

All'interno della struttura operano 25 collaboratori tra medici, tecnici e personale di segreteria che servono oltre 33 mila pazienti l'anno.



PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali su cui si basa l'attività dell'IDR IMAGO racchiudono nella realtà concetti di:

- ❖ **Uguaglianza:** nessuna discriminazione nell'erogazione dei servizi sanitari che sono sempre prestati in forma omogenea, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica;
- ❖ **Imparzialità:** l'erogazione di prestazioni e di servizi è sempre improntata nei confronti dell'utenza su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- ❖ **Rispetto:** l'utente viene assistito e trattato con la massima cortesia, sensibilità e attenzione, nel rispetto della sua persona e della sua dignità;
- ❖ **Continuità:** gli orari in cui è garantito il servizio erogato sono prestabiliti e messi a conoscenza degli utenti (lunedì-venerdì 08.00-19.00 e sabato 08.00-12.00); sono adottate misure volte a garantire la continuità ai servizi per l'utente attraverso una oculata gestione delle risorse; qualora si renda necessario, per imprescindibili motivi, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate misure idonee per ridurre al minimo ogni eventuale disagio;
- ❖ **Partecipazione:** possibilità di presentare reclami, istanze, osservazioni o proposte di miglioramento;
- ❖ **Efficienza ed Efficacia:** le prestazioni sono assicurate mediante un uso ottimale delle risorse disponibili, secondo i più aggiornati standard di qualità della Società Italiana di Radiologia Medica (SIRM), adottando tutte le misure idonee a soddisfare tempestivamente i bisogni dell'utente;
- ❖ **Ascolto e Disponibilità:** la struttura attua politiche e procedure per garantire agli utenti tutte le informazioni necessarie a comprendere il loro stato di salute, nei limiti delle competenze delle professionalità operanti nella struttura stessa, attraverso colloquio diretto con i medici specialisti.



OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'

L'obiettivo principale dell'Istituto di Diagnostica Radiologica è il pieno soddisfacimento delle esigenze degli utenti. Tale obiettivo viene perseguito attraverso una Politica di ottimizzazione della Qualità che prevede l'adozione di sistemi, strategie, procedure e comportamenti volti a garantire la massima qualità del servizio offerto. Ciò si traduce nel miglioramento continuo degli Standard di Qualità di seguito indicati:

- ❖ Conformità ai requisiti di qualità indicati dai criteri di appropriatezza e dagli standard operativi della Società italiana di Radiologia Medica (SIRM);
- ❖ Miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e il costante adeguamento di strumentazione, materiali e metodi rispetto agli sviluppi tecnici e scientifici delle discipline trattate;
- ❖ Miglioramento continuo del sistema di gestione delle attività tramite il monitoraggio e l'analisi di opportuni indicatori per la valutazione della qualità del proprio servizio e delle prestazioni erogate (customer satisfaction, tempi di attesa, verifica della qualità delle immagini);
- ❖ Produzione di immagini radiologiche di massima efficacia diagnostica alla minor dose di radiazioni possibile, ottenuta attraverso il controllo dei principali indicatori di qualità delle prestazioni radiodiagnostiche: ogni giorno vengono eseguiti radiogrammi per verificare la qualità delle immagini e il buon funzionamento degli apparecchi di mammografia. Le immagini di controllo sono analizzate in tempo reale da un centro di supervisione esterno al fine di assicurare un costante ed elevato standard qualitativo delle prestazioni diagnostiche alla minima dose di radiazioni;
- ❖ Completezza e adeguatezza dei referti diagnostici forniti;

- ❖ Ottimizzazione dei tempi di attesa, anche nel caso di eventuali “urgenze” (vedere i tempi di attesa riportati nei paragrafi successivi);
- ❖ Esecuzione periodica dei controlli di qualità previsti dalle normative vigenti sulle apparecchiature di diagnostica per immagini; in particolare essi vengono eseguiti dall’Esperto in Fisica Medica secondo protocolli internazionalmente riconosciuti e includono tutti gli anelli della catena di produzione delle immagini, inclusi il sistema di radiografia computerizzata, il processo di sviluppo dei film radiografici, gli apparati di visualizzazione delle immagini.



PRESTAZIONI EROGATE

Sotto la Direzione Sanitaria del Dott. Carlo Adolfo Moretti, l'IDR Imago offre prestazioni di **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**:

- ❖ sezione di diagnostica radiologica tradizionale:
 - radiografie del torace
 - radiografie dello scheletro
- ❖ sezione di radiologia odontoiatrica:
 - radiografie dentali panoramiche
 - teleradiografie del cranio
- ❖ sezione di mammografia digitale e tomosintesi
- ❖ sezione di tomografia computerizzata (TC)
- ❖ sezione di densitometria ossea (DEXA)
- ❖ sezione di Risonanza Magnetica (RM), anche con contrasto, ad alto campo (1.5 Tesla):
 - RM Encefalo e angio RM encefalica
 - RM Rachide vertebrale
 - RM Osteo-articolare
 - RM Articolazione temporo-mandibolare (ATM) con bobina dedicata (1.5 Tesla);
 - RM Pelvi femminile
 - RM Mammaria
 - RM Prostata
 - RM Addome inferiore e superiore

- ❖ sezione di ecografia ed eco-color-Doppler
 - Ecografia di qualsiasi organo
 - Ecografia di parti molli
 - Ecografia mammaria
 - Ecografia prostatica endocavitaria
 - Ecografia ginecologica endocavitaria
 - EcocolorDoppler Tronchi Sovra Aortici (TSA)
 - EcocolorDoppler Arti superiori e inferiori (arteriosi e venosi).

Si raccomanda:

- ❖ il giorno dell'esame, di portare con sé tutti gli esami e le visite precedenti inerenti all'indagine da eseguire;
- ❖ di consegnare il referto dell'indagine diagnostica al Medico Curante in quanto è un completamento strumentale che va integrato nel percorso clinico diagnostico.

PROCEDURE DIAGNOSTICHE

Nell'esecuzione di tutte le prestazioni sono adottati i protocolli diagnostici ed i criteri di adeguatezza della Società Italiana di Radiologia Medica (SIRM).



ORARI, MODALITÀ DI ACCESSO DEGLI ESAMI, TEMPI DI ATTESA

L'istituto svolge la sua attività dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 19.00, ed il sabato dalle ore 08.00 alle ore 12.00. È in possesso dell'accreditamento istituzionale ed è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale (cod. convenzione 91VA9L). Nel caso di esami erogati in convenzione con il SSN l'utente può accedere alla struttura solo con la prescrizione del Medico di Medicina Generale o dello Specialista compilata su ricetta e soggetta ai ticket previsti dalle norme in vigore. Tutti gli esami eseguiti nella struttura possono anche essere effettuati a pagamento, in libera professione; le relative tariffe sono espone in accettazione, consultabili sul sito internet ed il personale di segreteria è sempre disponibile a fornire tutte le informazioni. Tutte le prestazioni vengono assicurate su appuntamento che può essere fissato sia telefonicamente (0432 526209) sia attraverso accesso diretto alla struttura, rivolgendosi allo sportello di accettazione o tramite il centro unico di prenotazioni, (call center regionale 0434 223522 o agli sportelli). I tempi di attesa per l'esecuzione delle prestazioni sono esposti nell'atrio di ingresso della struttura mediante apposita cartellonistica, tempestivamente aggiornata qualora vi fossero variazioni, oppure possono essere comunicati anche all'atto della prenotazione telefonica.

La Direzione è impegnata a contenere i tempi di attesa in sala d'aspetto entro 30 minuti.

Si ricorda che l'istituto:

- ❖ non esegue esami radiologici su donne in stato di gravidanza presunto o accertato, salvo diversa valutazione, caso per caso, del medico radiologo
- ❖ non prevede il trattamento di pazienti "ad alto rischio" (vedi documento Politica di Risk management)

Tempi d'attesa in regime di convenzione con il SSN per la regione Friuli Venezia Giulia*

Per quanto riguarda l'accesso alle prestazioni in regime convenzionato con il SSN (con pagamento del solo ticket), i tempi massimi di attesa sono soggetti a variazioni. Per evitare frequenti aggiornamenti della presente Carta dei Servizi, tali tempi sono esposti nell'atrio di ingresso della struttura mediante apposita cartellonistica, e allegati in forma esterna al presente documento.

Tempi d'attesa in libera professione tra prenotazione ed esecuzione dell'esame

PRESTAZIONE	T. MIN.	T. MAX.
Panoramica arcate dentarie	In giornata	24h
RX Torace	In giornata	24h
RX Bacino	In giornata	24h
RX articolare un tratto/RX rachide un tratto	In giornata	24h
RM Encefalo	In giornata	24h
RM Encefalo con MDC	24h	6gg
AngioRM distretto vascolare intracranico	In giornata	24h
RM Rachide un tratto (cervicale/dorsale/lombosacrale)	In giornata	24h
RM Rachide un tratto con MDC	24h	6gg
RM Ginocchio	In giornata	24h
RM Articolare un tratto (spalla/bacino/gomito/piede/mano/polso)	In giornata	24h
RM Addominale/Pelvica/Prostatica/Collo	24h	6gg
RM Addominale/Pelvica/Prostatica/Collo con MDC	24h	6gg
RM Mammaria	24h	6gg
RM Mammaria con MDC	24h	6gg
RM Articolazioni Temporo-Mandibolari	In giornata	24h
RM Muscolo-Scheletrica	In giornata	24h
RM Muscolo-Scheletrica con MDC	24h	6gg
TC Articolare (16 slices)	In giornata	24h
TC Dentscan volumetrica 3D a basso dosaggio	In giornata	24h
TC Rachide (cervicale/dorsale/lombosacrale)	In giornata	24h
TC Colon Virtuale a basso dosaggio	3gg	6gg
TC Torace	In giornata	24h
TC Encefalo	In giornata	24h
Densitometria Ossea femorale e lombare	In giornata	3gg
Densitometria Ossea Total Body	In giornata	3gg
Mammografia	In giornata	3gg
Mammografia con completamento Ecografico	In giornata	3gg
Tomosintesi mammaria	In giornata	3gg
Ecografia Addome Completo	In giornata	24h
Ecografia Addome Superiore	In giornata	24h
Ecografia Addome Inferiore	In giornata	24h
Ecografie Cutanea e Muscolo-tendinea	In giornata	24h
Ecografia Mammaria	In giornata	24h
Ecografia Scrotale	In giornata	24h
Ecografia Collo	In giornata	24h
Ecografia Endocavitaria (prostatica e ginecologica)	24h	4gg
Ecocolordoppler	24h	7gg

RITIRO DI REFERTO E MATERIALE ICONOGRAFICO

Al termine della prestazione viene consegnata la documentazione clinica relativa all'esame eseguito che comprende il referto diagnostico e il materiale iconografico.

Per quanto riguarda i tempi di consegna della documentazione clinica, la Direzione è impegnata a conseguire i seguenti obiettivi di qualità:

Radiologia scheletrica tradizionale (compresi gli esami dentali)	Entro 45' dalla fine dell'esame
Mammografia	Entro 45' dalla fine dell'esame
Mammografia + ecografia mammaria	Entro 30' dalla fine dell'esame
Ecografia	Entro 30' dalla fine dell'esame
Densitometria ossea	Entro 30' dalla fine dell'esame
TAC	Entro 24/48 ore
RM articolare (ginocchio-spalla-bacino-gomito-caviglia-piede-mano-polso)	Entro 24/48 ore
Risonanza Magnetica cerebrale e cerebro-spinale	Entro 72 ore
Risonanza Magnetica con mezzo di contrasto	Entro 72 ore
RM Articolazioni Temporo Mandibolari	Entro 24/48 ore
RM Addome/Pelvi/Collo	Entro 24/48 ore
RM Addome/Pelvi/Collo + contrasto	Entro 24/48 ore

La struttura offre altresì la possibilità di far pervenire la documentazione clinica direttamente a domicilio mediante il Servizio Postale.

Per aiutarci a fornire un servizio di qualità vi preghiamo di disdire in tempo gli appuntamenti che non potrete rispettare. In questo modo darete la possibilità ad un altro Utente di accedere al servizio.

INFORMAZIONI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'intero personale in servizio presso la struttura è sempre disponibile a soddisfare eventuali richieste di informazioni, chiarimenti e approfondimenti.

L'Istituto di Diagnostica Radiologica ritiene inoltre fondamentale valutare criticamente le informazioni relative al grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio offerto, in quanto esse consentono di ottenere un'indicazione importante sull'andamento dell'intero sistema di gestione delle attività, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità. A tal fine la Direzione ha predisposto il modulo di "Valutazione del gradimento dei pazienti", disponibile presso l'accettazione.

I reclami possono essere presentati per iscritto sull'apposita sezione del modulo di "Valutazione del gradimento dei pazienti", sul modulo di "Reclamo" o anche richiedendo un colloquio con la Direzione.

BARRIERE LINGUISTICHE e CULTURALI

Come enunciato nella presente Carta dei Servizi, l'Istituto di Diagnostica Radiologica si impegna a erogare il proprio servizio in forma omogenea, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizione economica (principio di **"uguaglianza"**).

L'accesso degli utenti di lingua straniera che si rivolgono all'Istituto di Diagnostica Radiologica viene agevolato dal personale in servizio presso la struttura che parla inglese, spagnolo, tedesco e francese.

Gli utenti che dovessero manifestare particolari esigenze dettate da diversità culturali, di razza, di religione o altro, vengono trattati con le dovute attenzioni ai fini di soddisfare i loro bisogni, sempre nei limiti del rispetto delle normative vigenti.

PAZIENTI DISABILI, BAMBINI, PAZIENTI in SITUAZIONI di FRAGILITÀ

I principi fondamentali dell'Istituto di Diagnostica Radiologica trovano applicazione pratica anche nella definizione di idonee procedure per la gestione di pazienti disabili, bambini e di pazienti in situazione di fragilità temporanea.

L'intero personale presta la massima attenzione e usa la massima sensibilità nei rapporti personali verso le categorie protette.

L'organizzazione e la gestione degli appuntamenti garantisce una corsia preferenziale per le categorie protette, adottando tutti gli accorgimenti possibili per ridurre i tempi di attesa e, assieme a essi, il possibile disagio per i pazienti. Le modalità di gestione si differenziano a seconda della tipologia di esame richiesto, in particolare:

Radiografia scheletrica, mammografia, ecografia:

In libera professione: la richiesta viene soddisfatta in giornata.

In convenzione (ticket): non è possibile garantire a priori il soddisfacimento della richiesta in giornata; in generale quindi si fa riferimento ai tempi di attesa indicati per il regime di convenzione.

TC e RMN: data la complessità e la durata media di tali tipologie di esami si dichiara quanto segue:
In libera professione: si cerca di soddisfare la richiesta in 2-3 giorni, eventualmente predisponendo, in caso di necessità, turni di lavoro straordinario.

In convenzione (ticket): non è possibile garantire a priori il soddisfacimento della richiesta in giornata; in generale quindi si fa riferimento ai tempi di attesa indicati per il regime di convenzione.

Esiste idonea procedura definita nell'ambito del rispetto del D.Lgs 187/2000 (Protezione delle persone dall'esposizione alle radiazioni ionizzanti) che tratta le situazioni in cui è prevista la presenza di accompagnatori o comforter durante l'esecuzione degli esami.

MODALITÀ di PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo per la prestazione eseguita viene effettuato presso gli sportelli di accettazione negli orari di apertura della struttura tramite contanti, assegno, Bancomat, Carta di Credito o Carta Postale.

PERSONALE

Direttore sanitario: Dott. Carlo Adolfo Moretti (Medico Radiologo)

Medici Radiologi:

Dott. A. Lavaroni

Dott. S. Lombardo

Dott.ssa G. Lubrano

Dott. S. Mesaglio

Dott. R. Rescazzi

Dott. G. Alì

Dott.ssa C. Barbiani

Prof. R. Pozzi Mucelli

Dott.ssa F. Zennaro

Dott. A. Manfroni (Cardiologo)

Dott. S. Comino (Anestesista)

Dott. P. Bonassin (Anestesista)

TRSM: S. De Giorgio – G.R. Quiroga - I. Genovese - V. Del Pin – G. Zilli – R. Abbruscato – R. Zuliani – A. Purino

Personale di accettazione: P. Nigro - C. Podrecca - S. Greco - T. Pittioni – M. Gottardo – V. Giacometti

CDA: E. Pilati - B. Barbiani – N. Barbiani – C. Barbiani