

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**



***CARTA DEI SERVIZI
E
INFORMAZIONI ALL'UTENZA***

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
3. L'AZIENDA.....	5
3.1 Descrizione dell'azienda.....	5
3.1.1 Organigramma aziendale.....	6
3.2 Lo Studio.....	7
3.2.1 I nostri servizi: come operiamo.....	8
3.2.2 Modalità di pagamento.....	9
3.2.3 Procedura di archiviazione schede personali e referti.....	9
3.2.4 Certificazione di effettuazione delle prestazioni.....	10
3.2.5 Indagine sulla soddisfazione dell'utente.....	10
3.3 Informazioni strutturali.....	10
3.3.1 Requisiti tecnologici.....	11
3.4. Direzione Tecnica/Sanitaria.....	11
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO.....	11
4.1 Monitoraggio.....	11
4.2 Fattori della Qualità.....	11
5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	13
5.1 Diritti.....	13
5.2 Doveri.....	13
6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI.....	14
6.1 Procedura di reclamo.....	14

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che permette di definire e formalizzare il “patto” stipulato tra l’ambulatorio e i cittadini-utenti; si tratta dunque di uno strumento estremamente utile e importante dal momento che garantisce una comunicazione continua tra l’utente e la struttura sanitaria cui esso si rivolge per fruire dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio per le strutture sanitarie accreditate presso la Regione Siciliana (decreto regionale n. 890 Assessorato Sanità del 17 Giugno 2002). Essa consente all’utente un rapido ed esauriente accesso a tutte le informazioni relative all’organizzazione e alle tipologie di servizi offerti dal Centro, e al contempo, permette di sviluppare e monitorare tutte le attività relative a un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti mantenendo costante l’attenzione verso le esigenze degli utenti.

La Carta dei servizi descrive gli obiettivi che la nostra struttura si prefigge e consente agli utenti che scelgono di usufruire dei nostri servizi di instaurare un dialogo diretto con l’organizzazione del Centro partecipando in questo modo alla sua continua crescita e miglioramento.

Si tratta di un documento dinamico ed in continua evoluzione, essendo soggetto a continua verifica e aggiornamento grazie anche al contributo dei nostri utenti che sono invitati a collaborare con noi contribuendo con idee ed esperienze al miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Il centro ha deciso a tal proposito di dotarsi di strumenti adeguati per consentire il suo sviluppo qualitativo e la completa soddisfazione dell’utenza:

- somministrazione periodica dei questionari relativi alla Customer Satisfaction, nei quali i pazienti possono esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi di cui hanno usufruito;
- predisposizione di un apposito modulo per la presentazione dei reclami da parte degli utenti reso disponibile presso la segreteria;
- verifica annuale effettuata dalla Direzione per valutare l’effettivo raggiungimento degli obiettivi aziendali prefissati;
- riesame annuale della Direzione;
- verifica periodica del Sistema Gestione Qualità.

Attraverso l’uso di questi strumenti il nostro Studio è in grado di compiere una scrupolosa analisi di tutta la struttura e di prendere atto delle possibili aree d’intervento per migliorare le prestazioni

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

erogate e garantire la soddisfazione dei nostri utenti mediante l'offerta di un servizio di qualità nel campo della radiologia.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dal decreto, la nostra organizzazione si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

2. Continuità

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Assessorato; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

3. Partecipazione

- La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un'efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso l'istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti attraverso le seguenti modalità:
- ✓ Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti nell'apposito modulo della *Customer Satisfaction* per il miglioramento del servizio.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**

- ✓ In fase di prenotazione ed erogazione della prestazione, nonché a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (utenti e personale).
- ✓ Mediante il monitoraggio e l'analisi dei fatti osservati o riferiti.

4. Efficienza ed efficacia

- I servizi e le prestazioni vengono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure più idonee per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti evitando dispendi di tempo e risorse che andrebbero a danno dei pazienti e del personale.

3. L'AZIENDA

3.1 Descrizione dell'azienda

Denominazione e Forma Giuridica: **Studio medico associato diagnostica per immagini Tirri della Dott.ssa Tirri Angela sas**

Attività esercitata: **Convenzionato con il SSN
Autorizzazione Sanitaria n. 5770 del 10/01/2018
Radiodiagnostica - Ambulatorio di Radiologia Medica**

Sede Legale ed Operativa: **Corso Umberto 100 - 92027 Licata (AG)**

Telefono/Fax: **0922774980/0922777137**

P. Iva: **02058350840**

Legale rappresentante: **D.ssa Tirri Angela**

Direttore Sanitario: **D.ssa Tirri Angela**

Responsabile Privacy: **Dr. Gambino Giuseppe**

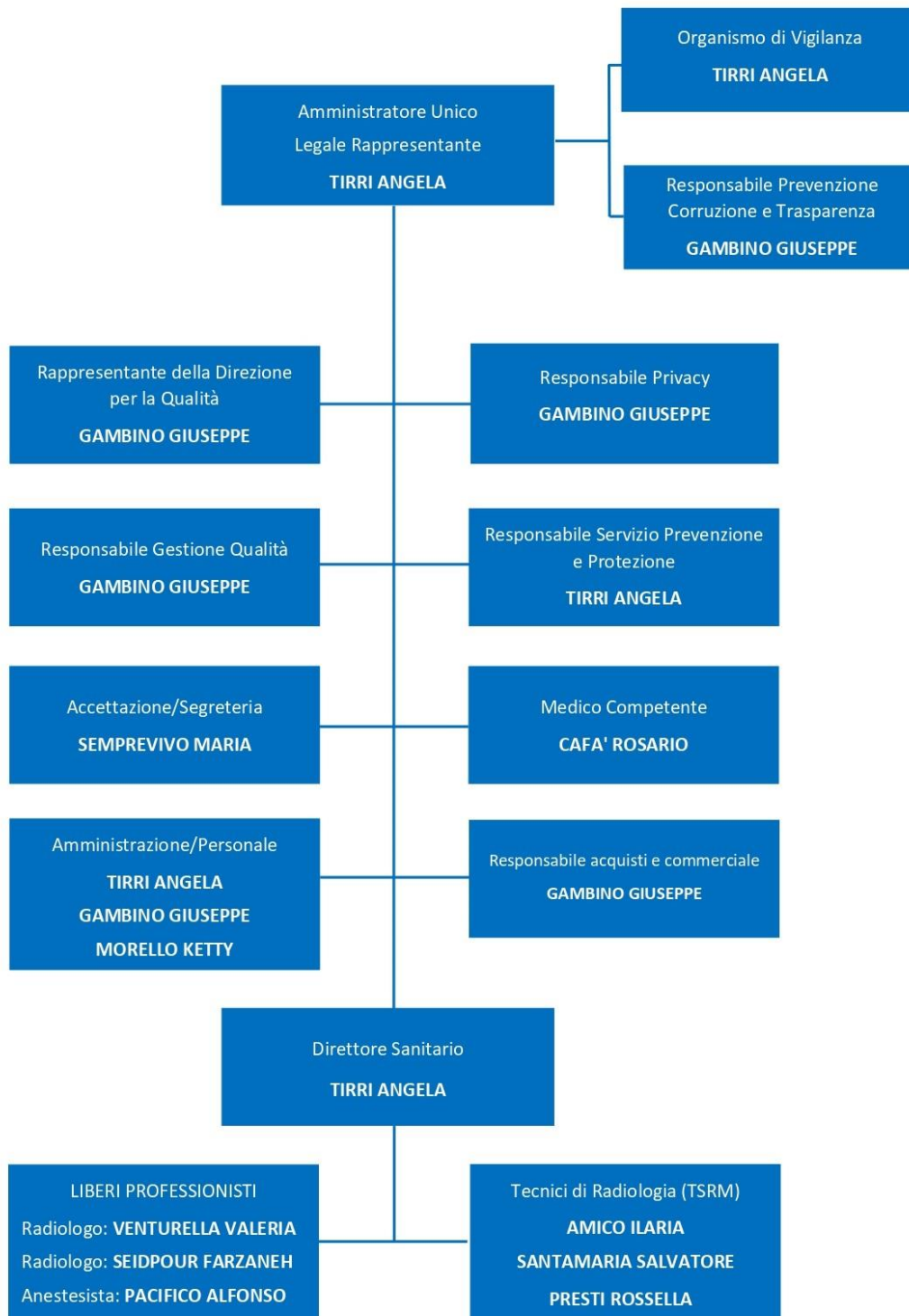
Responsabile Qualità: **Dr. Gambino Giuseppe**

3.1.1 Organigramma aziendale

La struttura organizzativa dello Studio è rappresentata dall'organigramma che segue:

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**



**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**

3.2 Lo Studio

Lo Studio medico associato diagnostica per immagini Tirri della Dott.ssa Tirri Angela sas è uno studio di radiodiagnostica che svolge attività di radiologia tradizionale, mammografia, TC, ecografia, operando in convenzione col SSN.

L'organizzazione degli spazi e le condizioni di lavoro sono definite di modo da soddisfare le esigenze del personale e dei pazienti, garantendone l'incolumità e assicurandone la piena confortevolezza.

Presso lo Studio è possibile usufruire di diversi servizi:

RADIOLOGIA:

- Tutti i segmenti scheletrici: cranio, rachide cervicale, dorsale, lombo-sacrale, spalle, omeri, mani, anche, bacino, femori, ginocchia, caviglie, piedi, ecc
- Studio della colonna vertebrale in toto in ortostasi e/o clinostasi (su lastra reticolata)
- Studio degli arti inferiori sotto carico
- Apparato respiratorio
- Ortopanoramica delle arcate dentarie (OPT)
- Teleradiografia del cranio (per ortodonzia)
- Studio basale e dinamico delle articolazioni temporo-mandibolari (ATM)
- Radiologia pediatrica - Studio dell'età ossea

ECOGRAFIA:

- Ecografia internistica: addome superiore, inferiore o completo
- Collo (Tiroide, Paratiroidi, Ghiandole salivari, Linfonodi)
- Renale, Vescicale, Prostatica, Scrotale
- Ecografia Articolare, Muscolare, Tendinea
- Parti molli, Cute e sottocute
- Eco-color-doppler dei parenchimi (tiroide, fegato, reni, testicoli, ecc.)
- Eco-color-doppler vascolare (Tronchi sovra-aortici,-TSA Aorta addominale, Arterie renali, Arti superiori e/o inferiori (arteriosa/venosa)

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

DENSITOMETRIA:

- Densitometria ossea con TC lombare

SENOLOGIA:

- Visita senologica
- Ecografia della mammella
- Mammografia mono o bilaterale

TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA CON E SENZA MDC:

- Tutti i segmenti scheletrici: cranio, rachide cervicale, dorsale, lombo-sacrale, spalle, omeri, mani, anche, bacino, femori, ginocchia, caviglie, piedi, ecc
- Addome superiore, inferiore o completo

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE SENZA MDC

- I seguenti segmenti scheletrici: rachide cervicale, dorsale, lombo-sacrale, spalle, omeri, mani, anche, bacino, femori, ginocchia, caviglie, piedi, ecc

3.2.1 I nostri servizi: come operiamo

Lo Studio opera in convenzione col SSN ma offre al contempo la possibilità di accedere a prestazioni private.

Il budget imposto dal SSN consente di poter effettuare, in Convenzione, prestazioni limitate. Cercando di soddisfare le esigenze dei nostri pazienti/utenti, operiamo una suddivisione del budget mensile per le giornate lavorative disponibili e a cascata, con gli opportuni pesi percentuali, lo distribuiamo sulle varie prestazioni diagnostiche che siamo in grado di erogare. In virtù di ciò, cerchiamo giornalmente di eseguire un giusto mix di prestazioni tra ecografie, rx, tc fino al raggiungimento del tetto imposto dall' ASP, lasciando libertà di scelta all'utenza di poter prenotare mettendosi in lista d'attesa oppure di attingere alle prestazioni private.

Come accedere ai nostri servizi:

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30;
mercoledì dalle ore 08:00 alle ore 13:30.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

Per effettuare la prestazione:

- la prenotazione può essere fatta recandosi direttamente presso la Segreteria dello Studio, o telefonando al numero 0922774980, o tramite il nostro sito internet www.studiodiradiologiatirri.it;
- per eseguire gli esami occorre presentarsi nel giorno e nell'ora dell'appuntamento, con la prescrizione del medico (impegnativa nel caso dei pazienti in convenzione) e la tessera sanitaria;
- per effettuare la prestazione è necessario esibire la richiesta del medico di base o dello specialista;
- lo Specialista Radiologo, dopo avere esaminato la richiesta, darà il via libera al TSRM per l'effettuazione dell'esame o, viceversa, si rifiuterà.

3.2.2 Modalità di pagamento

Il pagamento della prestazione (o dell'eventuale ticket) si esegue al momento dell'accettazione del paziente all'operatore della Segreteria, con rilascio della relativa fattura. È disponibile il servizio POS per il pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito.

3.2.3 Procedura di archiviazione schede personali e referti

I referti sono scritti su carta intestata e riportano numero d'archivio, data, timbro e firma del Medico; vengono di norma consegnati il giorno seguente l'esecuzione delle prestazioni di Ecografia, Senologia e Radiologia scheletrica e dopo circa 7 giorni lavorativi per le prestazioni che richiedono una diversa refertazione (TC). È possibile ritirarli negli orari di apertura della Segreteria. Per ragioni di riservatezza, il referto viene consegnato esclusivamente al paziente che ha eseguito la prestazione; il ritiro del referto da parte di persona diversa, per il rispetto della sua Privacy, è possibile solo su presentazione di delega debitamente compilata e firmata dal paziente. I referti e la relativa documentazione possono essere inviati anche tramite *Patient Portal*.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

3.2.4 Certificazione di effettuazione delle prestazioni

L'utente può richiedere presso la Segreteria la certificazione attestante l'avvenuta esecuzione della prestazione presso il nostro Studio da esibire al proprio datore di lavoro.

3.2.5 Indagine sulla soddisfazione dell'utente

All'ingresso della sala d'attesa sono posti degli appositi contenitori nei quali l'utente può inserire, in forma anche anonima, le proprie valutazioni sulle prestazioni ricevute. In questo modo la Direzione dispone di elementi utili per effettuare la relazione annuale di autovalutazione per constatare l'effettivo raggiungimento degli standard prefissati e definire i nuovi obiettivi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

3.3 Informazioni strutturali

- Lo Studio è dotato di impianto elettrico conforme al DM 37/2008 come modificato dal D 1905/2010.
- E' dotato del documento di valutazione dei rischi e sono state prese le dovute precauzioni per consentire l'accesso a tutti (utenti, dipendenti e collaboratori) in piena sicurezza.
- E' fornito di autorizzazione comunale agli scarichi.
- E' in possesso di contratto per la fornitura dell'acqua.
- Gli ambienti di lavoro sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene.
- I bagni sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene.
- Le attrezzature vengono controllate e sottoposte a manutenzione secondo un preciso programma per garantirne l'efficienza e la corretta funzionalità (l'azienda ha stipulato regolare contratto con una ditta specializzata nella manutenzione).
- Lo Studio ha adottato le misure per la tutela dei dati (privacy).
- Lo Studio è dotato di servizi igienici separati per il personale interno e per l'utenza con spogliatoi.
- Lo Studio è dotato di una rampa di ingresso e di servizi igienici per i portatori di handicap.
- In tutti i locali dello Studio non è consentito fumare.
- È presente un' ampia sala di attesa.
- È presente una segreteria con relativo archivio adeguati all'attività, nel rispetto delle legge sulla privacy.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

3.3.1 Requisiti tecnologici

- L'azienda è in possesso di attrezzature e dispositivi per la valutazione delle varie menomazioni e disabilità di pertinenza riabilitativa.
- Sono presenti presidi necessari e risorse tecnologiche atti allo svolgimento di prestazioni da parte dei medici specialisti e degli altri operatori professionali della riabilitazione.
- Attrezzature e presidi per realizzare le varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, per attività individuali e/o di gruppo.
- Sono presenti un numero elevato di attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale di supporto e completamento all'esercizio terapeutico (vedere elenco attrezzature).

3.4 Direzione Tecnica/Sanitaria

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Tirri Angela, Specialista in Radiodiagnostica.

4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

4.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di Qualità del servizio, l'azienda si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli Indicatori di Qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute.

4.2 Fattori della Qualità

I fattori della Qualità dell'azienda sono i seguenti:

Qualità dell'organizzazione

Adeguamento alle disposizioni di legge

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**

Privacy

Sicurezza dei dati

Riservatezza dei dati

Erogazione dei servizi

Controlli qualità interni

Parità di trattamento

Assenza di reclami

Rispetto dei tempi di erogazione del servizio

Controllo periodico delle disposizioni di sicurezza

Controllo periodico delle attrezzature secondo un preciso programma di addestramento

Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti

Manutenzione periodica della struttura e delle macchine

Acquisto nuove macchine e attrezzature

Pulizia e condizioni igieniche della struttura

Pulizia ordinaria

Pulizia straordinaria (radicale)

Manutenzione periodica delle attrezzature

Formazione ed aggiornamento

Corsi di formazione e di aggiornamento nel rispetto delle disposizioni di legge.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri

5. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

5.1 Diritti:

Diritto di scelta: lo Studio assicura il diritto di scelta del paziente riferito alla individuazione del medico per l'esecuzione della prestazione sanitaria.

5.2 Doveri:

- l'utente deve assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, collaborando con il personale medico e tecnico e con la Direzione dello Studio in cui si trova;
- l'accesso alla nostra struttura esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario;
- il paziente è tenuto a rispettare l'organizzazione e gli orari previsti dallo Studio nell'interesse dell'utenza e del personale. Il mancato rispetto degli stessi può causare disservizi;
- all'interno dello Studio non è consentito fumare;
- il paziente è tenuto a diminuire il livello della suoneria del telefonino nella sala di attesa e a spegnere del tutto il telefonino all'interno dei locali dove si effettuano le prestazioni;
- l'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria;
- il paziente deve sottoscrivere l'informativa sul consenso per l'erogazione della prestazione;
- nel caso in cui l'utente dichiara di non sentirsi bene verrà fornito di tutta l'assistenza necessaria da parte del personale dello Studio appositamente addestrato.

**STUDIO MEDICO
ASSOCIATO DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI TIRRI
DELLA DOTT.SSA TIRRI
ANGELA S.A.S.**

**CORSO UMBERTO N. 100 - 92027 LICATA (AG)
P. Iva: 02058350840; Tel. 0922/774980
Direttore Sanitario: D.ssa Angela Tirri**

6. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI

6.1 Procedura di reclamo

Per eventuali reclami o segnalazione di disservizi i pazienti sono pregati di rivolgersi in segreteria o di compilare l'apposito modulo disponibile al pubblico. Nel più breve tempo possibile ed al massimo entro 30 giorni saranno verificati i fatti segnalati e verranno presi gli adeguati provvedimenti.

In caso di segnalazioni non anonime, sarà cura del Responsabile della Qualità fornire all'utente circostanziato riscontro scritto.