

**Via Alcamo, 24 91100 TRAPANI (TP)**

**[cdrcampione@tin.it](mailto:cdrcampione@tin.it)**

**0923 - 27001**

## ***CARTA DEI SERVIZI***

**ANNO 2022**

# **I N D I C E**

## **1. IL CENTRO DIAGNOSTICO RADIOLOGICO CAMPIONE SRL**

- 1.1 Presentazione
- 1.2 Dove siamo
- 1.3 Il Centro Diagnostico Campione
- 1.4 Le Prestazioni che si effettuano
- 1.5 Fini istituzionali
- 1.6 Principi fondamentali

## **2. PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD**

- 2.1 Accesso
- 2.2 Prenotazione e accettazione
- 2.3 Ritiro dei referti
- 2.4 Preparazione paziente a determinati esami

## **3. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITA'**

- 3.1 Rilevazione della soddisfazione degli utenti
- 3.2 Reclami
- 3.3 Organismi di controllo e verifica
- 3.4 Obiettivi Qualità

*Gentile utente,*

*Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti del nostro Studio Radiologico e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità di utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.*

*Essa illustra, altresì, gli organismi interni preposti alla tutela dell’utente e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l’efficacia delle prestazioni offerte.*

*Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, per consentirci di offrire un ”servizio a misura d’uomo”, frutto dei diversi e coordinati impegni di tutto il Personale che opera nello Centro Diagnostico Radiologico Campione.*

*In sintesi, l’obiettivo che ci proponiamo è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la libera scelta, la verifica.*

*Il Direttore Sanitario*

## 1. CENTRO DIAGNOSTICO RADIOLOGICO CAMPIONE SRL

### 1.1 PRESENTAZIONE

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione nasce a Trapani nel 1976. Il Centro Diagnostico Radiologico Campione ubicato in Via Alcamo, 24 a Trapani.

È esteso su una superficie di circa 300 mq. utili, ripartiti in più stanze adibite ai vari servizi sanitari, 1 sala medici, un servizio per i clienti e uno interno per gli operatori.

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione è in possesso di autorizzazione sanitaria n. 14 del 11.06.2013 e in convenzione con il SSR per mezzo contratto ASP di Trapani.

La struttura è accreditata dalla Regione Siciliana come studio radiologico con Decreto dell'Assessorato Regionale alla Sanita

La struttura del Centro Diagnostico Radiologico Campione è così composta:

- ✓ Sala d'aspetto con servizio di accettazione,
- ✓ Accettazione e centralino,
- ✓ Area ritiro referti,
- ✓ Spogliatoio personale sanitario,
- ✓ Sala Magnete, con relativo locale tecnico e sala comando,
- ✓ Tac con relativa consolle,
- ✓ Sala mammografia e ortopantomografo,
- ✓ Sala refertazione e stampa,
- ✓ Sala RX convenzionale.

Tutte le sale sono provviste di spogliatoio per i pazienti.

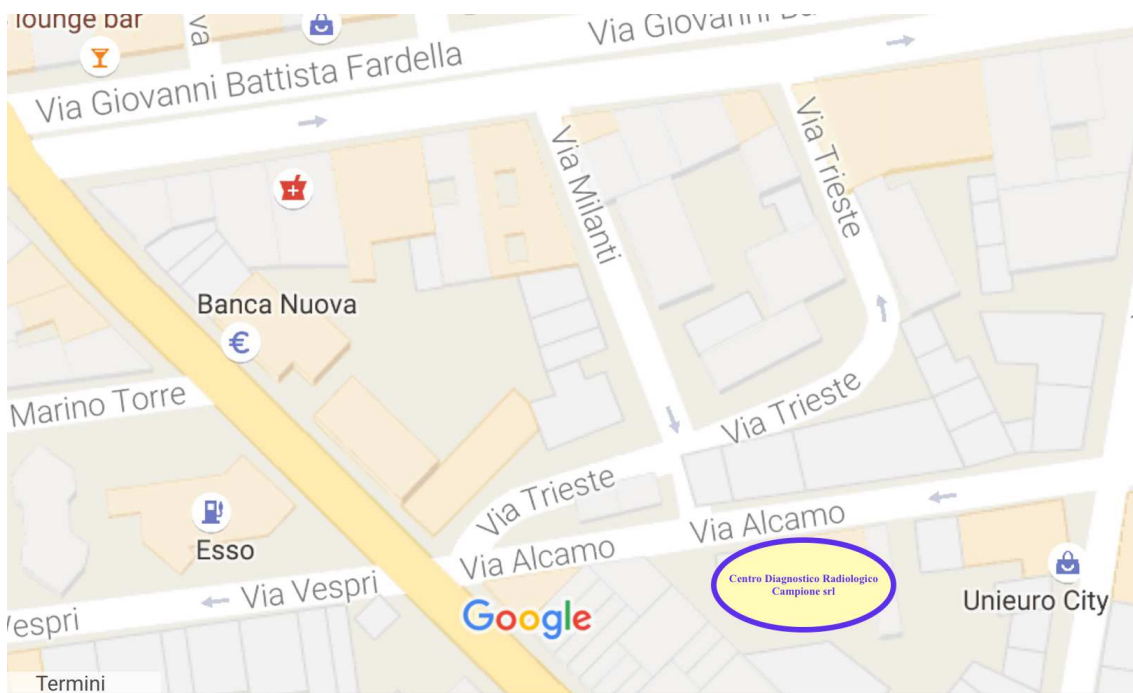
Sempre nel piano sono presenti W.C. e W.C. Handicap.

L'erogazione delle prestazioni è assicurata da una struttura organizzativa coordinata dal Direttore Sanitario Dott. Marcello Campione e costituita da:

- Medici
- Tecnici di Radiologia
- Addetti amministrativi
- Infermiere con rapporto libero professionale

La qualità delle prestazioni è garantita dalla esistenza di un "*Sistema di gestione per la Qualità*" rispondente alle linee guida della norma ISO 9004: 2009 ed alle prescrizioni della Norma ISO 9001:2015 in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "*certificazione*" valida in campo nazionale ed internazionale.

## 1.2 DOVE SIAMO



## 1.3 IL CENTRO

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione è gestito unicamente da staff specialistico che vanta una solida formazione pregressa sviluppata in anni di attività. La città di Trapani e Comuni limitrofi da tempo ormai si affidano al nostro Centro perché **opera unicamente mediante macchinari moderni** che eseguono RM ad alto campo da 1,5T, ecografie ed eco-color-Doppler, mammografia con tecnica digitale, TC multistrato con Dental CT e Densitometria. È attivo, inoltre, un servizio di esami a domicilio sviluppato **per le persone con problemi di mobilità**.

## 1.4 PRESTAZIONI E SERVIZI

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione è noto in tutta la regione grazie agli accertamenti precisi e veritieri costantemente elaborati attraverso macchinari di ultima generazione.

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione è in grado di eseguire i più sofisticati esami sanitari previsti dalla radio diagnostica generale. Questa denominazione include tutte le tecniche utilizzate per ottenere immagini relative le zone interne del corpo umano. L'impiego di raggi x, metodologia propria di queste scansioni, permette allo staff medico di elaborare una mappatura delle strutture e dei tessuti umani con una figurazione tridimensionale digitale.

Il centro Diagnostico Radiologico Campione è, inoltre, attivo nell'esecuzione di Tomografia assiale computerizzata a spirale e risonanza magnetica aperta di ultima generazione, procedura che permette ai soggetti claustrofobici di sottoporsi a questo tipo di esame.

Gli esami che il centro offre sono i seguenti:

- **Densitometria**
- **Mammografia**
- **TC Multistrato (angolo 3 D, colonscopia virtuale, broncoscopia virtuale)**
- **Ortopantomografia e telecranio**
- **Dentalscan**
- **Color-Doppler**
- **TC Cone-Beam 3 D**
- **RM Alto campo 1,5 Tesla**
- **Radiologia Tradizionale Digitale**
- **Ecografia Addominale**
- **Ecografia Muscolare**
- **Ecografia Endocavitaria**
- **Densitometria (DEXA)**



*Figura 1 Risonanza Magnetica*

## 1.5 FINI ISTITUZIONALI

Scopo del Centro Diagnostico Radiologico Campione è quello di erogare servizio di Diagnostica per Immagini connesse con le esigenze di diagnosi e cura dei cittadini e di partecipare attivamente alla integrazione delle attività di quanti operano nell'ambito del Sistema Sanitario Nazionale (medici di base, medici specialisti, strutture ospedaliere e case di cura, etc...). I suoi fini istituzionali sono:

- ❖ facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure
- ❖ garantire informazioni tempestive e trasparenti sulle prenotazioni delle prestazioni che eroga
- ❖ ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esecuzione delle procedure di analisi e nell'assistenza agli utenti
- ❖ garantire prestazioni del più alto livello di qualità rispondenti alle esigenze di personalizzazione delle attività sanitarie
- ❖ garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari da parte dell'équipe di medici, tecnici che operano al suo interno
- ❖ informare compiutamente e correttamente il cittadino sull'iter successivo alla esecuzione degli esami ed alla presentazione dei risultati
- ❖ garantire un efficiente delle proprie apparecchiature al fine della sicurezza sul cliente
- ❖ partecipare alla formazione di medici, tecnici.

## 1.6 PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione si impegna costantemente per assicurare l'accesso ai propri servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza.

### Imparzialità

Il personale del Centro Diagnostico Radiologico Campione ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

### Continuità

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione assicura i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti e delle particolari esigenze dei cittadini

### Efficienza ed efficacia

L'efficienza dell'organizzazione e l'efficacia delle prestazioni sono i due principi ispiratori dell'attività del Centro Diagnostico Radiologico Campione.

### Partecipazione

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la possibilità di accedere alle informazioni riferite alla propria persona, delle quali può richiedere copia in qualsiasi momento, e di formulare proposte di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.**2. PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD**

Le prestazioni offerte dal Centro Diagnostico Radiologico Campione sono elencate nel prontuario disponibile presso l'ufficio di accettazione sul quale sono indicate quelle convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale e quelle a carico dell'utente.

Il **Centro Diagnostico Radiologico Campione** mette a disposizione del paziente tecniche innovative e personale qualificato per offrire un servizio completo di **orientamento, prevenzione e diagnosi** con terapie personalizzate per ogni singolo cliente.

Il centro è in grado di effettuare i più sofisticati **esami** previsti dalla radiodiagnostica generale in modo preciso e accurato, ponendosi come riferimento fondamentale per la diagnostica nella provincia di **Trapani** e in tutta la regione **Sicilia**.

## **2.2 Accesso**

All'interno del Centro diagnostico Radiologico Campione si accede muniti di mascherina

FFP2 e/o chirurgica, per garantire la sicurezza del paziente e degli operatori sanitari verrà misurata la temperatura tramite apparecchio elettronico situato all'ingresso.

## **2.2 Prenotazione e accettazione**

L'utente può richiedere l'effettuazione di un esame telefonando al numero 0923.27001 o presentandosi direttamente al Centro Diagnostico Radiologico Campione in Via Alcamo, 24, dalle ore 08,30 alle 13,00 e dalle 15,30 alle 19,00 dal Lunedì al Venerdì. Eccetto i giorni festivi.

Altre possibilità vengono effettuate tramite applicativi di ultima generazione (WhatsApp 3296556737 – tramite Facebook – Centro Diagnostico Radiologico Campione).

All'atto dell'accettazione l'utente deve esibire la richiesta del medico curante e un documento di identità; nei casi previsti dovrà corrispondere l'importo relativo al ticket per le prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale o alla tariffa prevista dal Centro Diagnostico Radiologico Campione per le prestazioni non convenzionate.

L'utente deve, inoltre, sottoscrivere il modulo del consenso informato per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679.

## **2.2 Consegna dei referti**

In sede di accettazione l'utente viene sempre informato sui tempi previsti per il ritiro dei referti che sono variabili in funzione della tipologia di esame richiesto. I tempi di attesa per la consegna sono riportati nella tabella seguente:



RX convenzionale entro 2 giorni;  
TAC e RM 7 giorni;  
Ecografie immediate.

Prima del ritiro dei referti dovrà essere corrisposta la relativa tariffa o ticket; il prontuario delle tariffe è disponibile presso l'accettazione.

Qualora la persona che si presenta per il ritiro non sia la stessa per la quale sono stati effettuati gli esami, dovrà essere esibita una apposita delega redatta sul modulo predisposto dallo Studio che può essere ritirato presso l'accettazione; l'impiegato addetto fornirà tutti i chiarimenti necessari per la sua compilazione.

### **3. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ**

#### **3.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

il Centro Diagnostico Radiologico Campione rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione di coloro che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un questionario anonimo; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report trimestrale che costituisce un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo del servizio.

#### **3.2 RECLAMI**

La presentazione di un reclamo da parte di un cittadino che ha utilizzato i nostri servizi è un segnale sulla possibile esistenza nel sistema aziendale di disfunzioni che possono avere la loro causa nell'organizzazione, nella struttura tecnica dei servizi, nei comportamenti del Personale.

Ai fini del mantenimento dei più alti livelli di qualità del servizio, che costituisce l'obiettivo strategico, tale segnale è per noi di importanza fondamentale perché ci consente di intervenire per la eliminazione delle disfunzioni e di riportare ai livelli la qualità dei servizi.

Consideriamo, quindi, il reclamo come un importante apporto collaborativi da parte dei cittadini utenti per il miglioramento del sistema azienda e come tale lo trattiamo, dedicandovi la massima attenzione ed instaurando con che ha avuto motivo di reclamare un rapporto di ampia e trasparente collaborazione.

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione si è dotato di una procedura formalizzata per la trattazione dei reclami che mira non soltanto alla risoluzione del problema posto in evidenza ma anche ad agire come importante informazione di ritorno sulla efficacia ed efficienza del sistema qualità dell'azienda.

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni erogate dallo Studio Radiologico; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso l'ufficio di accettazione
- ❖ per iscritto su carta semplice o a mezzo fax presso lo Studio radiologico al n. 0923-26098 o per mezzo mail a: [cdrcampione@tin.it](mailto:cdrcampione@tin.it) – [info@radiologiacampione.it](mailto:info@radiologiacampione.it)
- ❖ verbalmente rivolgendosi al Personale in servizio presso il Centro Diagnostico Radiologico Campione

Il Responsabile Qualità del centro fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 7 giorni.

### **3.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA**

il Centro Diagnostico Radiologico Campione ha costituito organismi che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario, sia in quello tecnologico.

#### Responsabile della Qualità

È costituito alle dirette dipendenze della Direzione Sanitaria ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità e di garantire l'informazione, l'accoglienza e la tutela degli utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

#### Comitato Qualità

È costituito da:

- Amministratore Unico
- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità

ed ha il compito di analizzare le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

#### Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

### **3.4 POLITICA ED OBIETTIVI DELLA QUALITÀ**

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione, di Trapani vuole continuare a rafforzare la propria posizione nell'ambito del Sistema Sanitario della Regione Siciliana, raggiunta attraverso la professionalità del Personale, l'efficienza delle strutture, la qualità delle attrezzature utilizzate.

Esso persegue, quindi, una politica di miglioramento continuo, indirizzata al conseguimento della massima soddisfazione da parte dei cittadini-utenti ed alla ottimizzazione del consumo di risorse, al fine di mantenere a livello competitivo i costi dell'assistenza sanitaria, tanto per gli Utenti quanto per la Regione Siciliana.

In tale prospettiva assume particolare rilevanza la Certificazione secondo Norma UNI ISO 9001:2015 da parte di AJA REGISTRAS, conseguita nell'anno 2017 che ha garantito e garantisce il mantenimento di elevati livelli di efficacia e di efficienza in tutti i processi e che abbia le proprie basi nella piena condivisione dell'identità e dei valori aziendali da parte di tutto il Personale che opera all'interno e che collabora dall'esterno.

Il Centro Diagnostico Radiologico Campione prende a riferimento i principi della “Carta dei Servizi Sanitari” per rendere visibili tanto ai cittadini quanto alle Pubbliche Amministrazioni cui è demandato il controllo sulla qualità dei servizi erogati, i propri programmi, i propri impegni, le politiche e le strategie, attraverso le quali intende migliorare costantemente la qualità percepita dagli Utenti.

La politica della Qualità, alla quale il Personale tutto è chiamato a dare il proprio contributo ha come obiettivi:

1. Facilitare l’accesso ai servizi attraverso l’informazione, la gestione delle attese, l’accoglienza e l’orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi
2. Migliorare la fornitura dei servizi attraverso la personalizzazione, la chiarezza del linguaggio, la comodità e la velocità delle prestazioni
3. Controllare e correggere il servizio attraverso l’assicurazione di standard di qualità costanti, la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l’ascolto sistematico dei cittadini utenti.
4. Innovare e far evolvere il servizio attraverso l’arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l’utilizzazione delle tecnologie più avanzate.

I principali obiettivi operativi che discendono da tale strategia ed al cui conseguimento tutto il Personale è chiamato a dare il proprio contributo, riguarderanno:

1. Numero totale delle prestazioni
2. Numero delle prestazioni di ecografia
3. Numero delle prestazioni di risonanza magnetica
4. Numero delle prestazioni di radiologia tradizionale
5. Numero delle prestazioni TAC
6. Fatturato totale dell’anno
7. Costo medio delle prestazioni
8. Tempi medi di attesa allo sportello di accettazione
9. Grado di soddisfazione degli utenti

L’Amministratore Unico ed il Direttore Sanitario sono impegnati a ricercare ogni opportunità per migliorare l’efficienza e la produttività. Tutto il Personale, a qualunque livello di responsabilità, dovrà curare la completa assimilazione della cultura della Qualità, partecipando in maniera attiva ai momenti di formazione ed attuando una efficace comunicazione circolare.

### **3.5 OBIETTIVI 2022**

Il monitoraggio degli indicatori interni di processo e di customer satisfaction rilevati nell’anno 2021 sono riportati nella tabella seguente, e costituiranno la base di partenza per la determinazione di obiettivi operativi da raggiungere nel 2022 in un’ottica di miglioramento continuo.

INDICATORE	Obiettivo	Consuntivo 2021
1. Numero totale delle prestazioni	16.000	19.723
1.1 Ecografia	2.000	3.107
1.2 RM	4.300	4.971
1.3 RX	8.500	6.341
1.4 TAC	1500	3.949
2. Fatturato totale dell'anno SSR	637.718,16	637.718,16
3. Costo medio delle prestazioni	80,00	Raggiunto
4. Costo medio delle prestazioni	50,00	Raggiunto
5. Tempi medi di attesa allo sportello accettazione	10m	Raggiunto
6. Livello globale di qualità percepita dagli utenti	80%	90%

Al riguardo valgono le seguenti considerazioni:

Indicatori di processo

Il totale delle prestazioni registrate nell'anno 2021 è di 19.723

Si riportano i dati delle singole prestazioni:

Risonanza magnetica totale n.4.971

TAC totale n.3.949

Ecografia totale 3.107

Radiologia tradizionale totale 6.341

Indicatori di customer satisfaction

Le risultanze della prima rilevazione effettuata nell'anno possono considerarsi soddisfacenti ed in linea con gli obiettivi stabiliti; il grado di soddisfazione complessiva è del 90%.

Non risultano pervenuti reclami scritti né segnalazioni verbali di disservizi che avrebbero potuto dar luogo alla formalizzazione di non conformità.

Tutto il Personale del centro Diagnostico Radiologico Campione srl è chiamato a dare il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi, attraverso un lavoro di team ed una efficace comunicazione interna.

Obiettivi e risultati conseguiti saranno oggetto di approfondimento nel corso di riunioni plenarie con tutto il Personale.

RQ

L'Amministratore Unico