



# **CARTA dei SERVIZI**

*Centro di diagnostica per*

*immagini*

*Tac Nuclear srl*

*Accreditato con il S.S.N.*

*Via Ugo Foscolo n. 18 –*

*Palermo*

*Sito:*

*<https://www.tacnuclear.it>*



Rev.: 0.1 del 01/07/2024

## ***SCOPO***

La presente Carta dei servizi, garante della qualità, vuole essere una guida sicura ai servizi del centro Radiologico denominato “Tac Nuclear”.

Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di fornire alla propria utenza una informazione corretta e obiettiva; il contenuto della Carta è disponibile per consultazione in sala di attesa e sul sito internet.

## ***VALIDITA'***

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per “Tac Nuclear srl”.

Tale documento costituisce proprietà esclusiva del centro di radiologia ‘Tac Nuclear’ e non può essere riprodotto, parzialmente o integralmente senza l’autorizzazione preventiva della società.

## INDICE GENERALE

1.LA STRUTTURA.....	6
1.1Generalità: Presentazione Aziendale.....	6
1.2 Direzione e responsabilità.....	7
1.3 Centro dati.....	7
1.3.1Presentazione del sistema.....	7
1.3.2Tutela della riservatezza.....	7
2.SERVIZI.....	8
2.1Generalità.....	8
2.2Offerta.....	8
2.3Qualità.....	8
2.4Segreteria e accettazione del paziente.....	8
2.5Privacy.....	9
2.6 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame.....	9
3.GARANZIE.....	10
3.1Principi generali.....	10
3.2Gestione dei reclami.....	11
3.3Archiviazione documentazione e analisi.....	11
3.4Strumenti di verifica.....	11
3.5Gestione dei questionari.....	12
4.INFORMAZIONI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	12
4.1Generalità.....	12
4.2Consegna esame.....	12
4.3Pagamento prestazioni.....	13
5.DOVE SIAMO.....	13
6.DIFFUSIONE CARTA SERVIZI.....	13
7.MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO.....	13

**Indice figure**

**Figura 1 - *Come raggiungerci***

14

---

# 1. LA STRUTTURA

## 1.1 Generalità: Presentazione Aziendale

La struttura è ubicata a Palermo in Via Ugo Foscolo n. 18, al piano terra e al piano S1, l'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile anche ai disabili, all'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta. Il centro radiologico è di nuova costituzione, anche se l'attività in ambito cittadino è già presente dal 1991 con precedenti sedi.

Uno dei suoi obiettivi che lo contraddistingue è la puntuale applicazione delle normative sia strutturali che organizzative, puntando ad una crescita continua nelle dimensioni, nelle attrezzature, nel numero dei pazienti e, naturalmente nell'attenzione costante alla qualità tecnica e medica di tutte le prestazioni erogate.

Il Centro ha come mission la completa soddisfazione dei propri Clienti.

E' per questo che lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie viene costantemente innalzato:

- ! ottimizzando i rapporti organizzativi;
- ! aumentando il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale;
- ! fornendo trasparenza ai processi aziendali;
- ! partecipando a meticolosi Controlli di Qualità esterni ed interni;
- ! con anni di esperienza nel settore di diagnostica per immagini;
- ! con un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico scientifica;
- ! con personale altamente qualificato comprendente medici specialisti, tecnici sanitari di radiologia medica, informatici, amministrativi e consulenti;
- ! con l'esperienza acquisita di oltre 20000 prestazioni l'anno;

Il nostro servizio di ricezione è abilitato a fornire qualsiasi chiarimento sull'erogazione delle nostre prestazioni, nella costante tutela del diritto alla riservatezza dell'utente/paziente e nel rispetto dei suoi bisogni garantendo l'uguaglianza di trattamento nelle offerte al pubblico, senza distinzione di età, etnia, lingua, nazionalità, religione, condizioni fisiche e psichiche: a tal fine ricordiamo il superamento delle barriere architettoniche secondo le norme di accoglienza vigenti. Il nostro personale, gentile, cortese e disponibile è inoltre impegnato nell'operare secondo criteri di imparzialità, di trasparenza e di chiarezza nelle comunicazioni con gli utenti anche riguardo alle tipologie degli esami e alle caratteristiche dei materiali utilizzati.

Per ogni ulteriore chiarimento il nostro personale resta comunque a disposizione.

L'obiettivo del centro è agevolare e supportare, sul territorio cittadino, l'attività dei medici offrendo loro radiografie digitali di qualità superiore. Professionalità e personalizzazione del servizio sono i valori su cui si fonda il nostro rapporto con clienti/Pazienti e medici.

Lo stile di lavoro dello staff del centro è improntato ad alta professionalità e a flessibile personalizzazione dei servizi nelle attività relazionali in cui interagiamo fra di noi e con la nostra utenza.

Particolare cura è prestata al livello di qualità dell'ambiente (la tecnica digitale consente una riduzione della dose di radiazioni e non genera rifiuti tossici); consci dei bisogni di serenità e di assicurazione del delicato utente che è il paziente gli forniamo tutto il materiale esplicativo cartaceo oltre ad una costante disponibilità interattiva del personale nel pieno rispetto del suo diritto di non perdere tempo e del nostro dovere deontologico di tutela e riservatezza.

## **1.2 Direzione e responsabilità**

La responsabilità dello studio Radiologico per quanto concerne la branca di Radiologia è del Direttore Tecnico nella persona della dott.ssa Francesca Mineo, specialista in radiologia e ginecologia, la quale attraverso un organigramma attribuisce le deleghe di responsabilità, in modo da controllare al meglio l'andamento della struttura.

## **1.3 Centro dati**

### **1.3.1 Presentazione del sistema**

Per la gestione delle attività, il corretto flusso delle informazioni e la qualità del servizio erogato (in termini di qualità delle immagini radiografiche e di tempi di realizzazione), il centro ha definito un Sistema Informatico che gestisce il processo dal momento dell'acquisizione dei dati anagrafici del paziente fino al momento del rilascio dei referti ed il successivo salvataggio di tutti i dati.

Esso si appoggia su:

- ! software di supporto delle apparecchiature;
- ! software di elaborazione dei dati;

L'intera struttura del centro è funzionale al raggiungimento della qualità in ogni segmento dei processi produttivi con particolare attenzione alla precisione, alla sicurezza ed alla riservatezza indispensabile nel rapporto con il pubblico.

A tal fine sono praticate procedure di routine quali:

- ! verifiche ispettive interne;
- ! gestione delle azioni correttive e preventive;
- ! riesame del Sistema Gestione Qualità (SGQ);
- ! stesura periodica del piano di miglioramento;
- ! analisi dei dati;
- ! controllo della documentazione;
- ! correzione dei dati;
- ! analisi del grado di soddisfazione del cliente.

### **1.3.2 Tutela della riservatezza**

Tutti i terminali del nostro sistema informatico sono protetti tramite apposite misure di sicurezza, ne è quindi inibito l'accesso ai non addetti ai lavori; ci preme specificare che solo il Responsabile ha accesso illimitato alla banca dati: la fruibilità della banca dati è limitata ad alcuni segmenti delle procedure a seconda della postazione occupata dal singolo operatore all'interno dell'organigramma dell'intero processo produttivo.

## **2. SERVIZI**

### **2.1 Generalità**

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per un maggior comfort per operatori e pazienti. La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici anche per portatori di handicap.

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino appeso al camice o agli abiti civili.

Il Centro, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza della legge 81/08 (sicurezza nei luoghi di lavoro).

### **2.2 Offerta**

All'interno del Centro è possibile fruire delle seguenti prestazioni:

- ! Radiologia convenzionale
- ! Ortopantomografia
- ! Mammografia
- ! TAC con e senza mezzo di contrasto
- ! Colonscopia virtuale
- ! Ecografia
- ! Ecocolordoppler
- ! Densitometria ossea
- ! Risonanza magnetica ad alto campo con e senza mezzo di contrasto

### **2.3 Qualità**

Il Centro, nell'intento di garantire i massimi standard di qualità sui servizi offerti, garantisce:

- ! un'elevata qualità d'immagine;
- ! riduzione della dose di radiazioni sino al 70% (dovuta ad una maggiore sensibilità delle nostre apparecchiature digitali che consentono di ottimizzare i processi);
- ! rispetto dell'ambiente (il nostro processo digitale non genera rifiuti tossici);
- ! flessibilità nei supporti utilizzati (varie tipologie di restituzione su carta fotografica o su CD);
- ! nel caso di immagini fornite o richieste su cd è possibile eseguire le eventuali ristampe in qualsiasi momento;
- ! ristampa delle radiografie: è possibile inoltre richiedere la ristampa dei supporti digitali.

### **2.4 Segreteria e accettazione del paziente**

La nostra struttura è a disposizione dei propri pazienti attraverso vari canali di contatto, per dare modo a chiunque di prenotare un esame in modo semplice.

Per prenotare un appuntamento ed il relativo esame è necessaria la prescrizione del medico curante, che specifichi in modo esatto l'esame che deve essere effettuato. Per aumentare l'efficienza del nostro centro di refertazione una volta accettato il paziente, viene eseguita l'anamnesi.

Inoltre consigliamo ai nostri Clienti di portare con se esami effettuati in tempi precedenti, come riferimento storico della situazione medica (sulle buste e cartelline consegnate è specificatamente richiesto di riportarle ai successivi controlli).

Il nostro servizio informazioni e prenotazioni, composto da personale specificatamente formato per l'attività dello studio, è a disposizione dei Clienti.

Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00; il sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Telefono: 091 321116

e-mail: [info@tacnuclear.it](mailto:info@tacnuclear.it)

Sito web: [tacnuclear.it](http://tacnuclear.it)

Pec: [tacnuclear@pec.it](mailto:tacnuclear@pec.it)

Gli esami radiologici si effettuano senza appuntamento, basta presentarsi al centro durante le ore di apertura. Per gli esami ecografici e Tac è richiesta prenotazione.

Il personale di segreteria del Centro di norma attua un sistema di prenotazione delle visite tale da eliminare lunghi tempi di attesa e l'affollamento dei locali e differenzia l'orario in base alla durata prevista di ogni singolo esame.

I diritti-doveri dei medici e dei TSRM sono regolati dal codice deontologico.

## **2.5 Privacy**

La legislazione in vigore richiede il consenso da parte del cittadino per l'utilizzo e il trattamento di dati personali. Tac Nuclear attua le disposizioni previste dal GDPR 679/2016.

## **2.6 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame**

Il primo contatto può avvenire telefonicamente, via internet, via WhatsApp, o personalmente, tramite il personale di segreteria. Al Paziente vengono fornite una serie di informazioni:

- ! tipo di esame richiesto;
- ! costi;
- ! tempi;
- ! ogni altra informazione eventualmente necessaria.

Quando il Paziente giunge al Centro per sottoporsi all'esame radiologico, viene accolto dal personale di segreteria che analizza la richiesta e accetta il paziente secondo le normative vigenti.

Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato su alcuni ulteriori dettagli, quali:

- ! richiesta di dichiarare un'eventuale gravidanza;
- ! tempi di attesa;

! ogni altra informazione utile o richiesta per legge o per garantire la sicurezza del cliente. Definite le operazioni di accettazione il Paziente è invitato a firmare un modulo di consenso per il trattamento dei dati sensibili a norma di legge. Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare nella sala d'attesa, dove attenderà la chiamata da parte del personale preposto secondo il numero d'ordine rilasciato in accettazione. Al momento dell'esame al Paziente, che non necessita di essere accompagnato nelle sale d'esame, verrà richiesto di togliere tutti gli oggetti metallici indossati (quali collanine, anelli, ecc.) e verrà fatto accomodare nella sezione dedicata all'esecuzione dell'esame.

### **3. GARANZIE**

#### **3.1 Principi generali**

Nello svolgimento della propria attività Tac Nuclear si ispira al rispetto dei principi fondamentali di:

##### *EGUAGLIANZA*

eroga le prestazioni indistintamente a tutti i richiedenti; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

##### *IMPARZIALITA'*

assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.

##### *CONTINUITA'*

garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

##### *DIRITTO DI SCELTA*

assicura al cittadino il diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

##### *PARTECIPAZIONE*

garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Utenti, Pazienti, Associazioni, Enti Locali, ecc.), assicura il diritto di accesso agli atti.

##### *EFFICIENZA ED EFFICACIA*

adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

### **3.2 Gestione dei reclami**

Il reclamo da parte degli utenti del centro è ricevuto direttamente dal Personale di Segreteria utilizzando l'apposito modulo.

Nel caso di reclamo, verbale o telefonico, si provvede a dare pronta segnalazione al Responsabile (nel caso si tratti di segnalazioni o lamentele di tipo non grave, la soluzione può essere trattata anche direttamente dalla persona che riceve la segnalazione), attuando le procedure di non conformità.

Il Responsabile della gestione reclami è il direttore tecnico dott.ssa Francesca Mineo.

Il Paziente verrà tenuto aggiornato sulla situazione che ha portato al reclamo e sulla soluzione del problema.

### **3.3 Archiviazione documentazione e analisi**

La documentazione relativa ai reclami ricevuti (documenti inviati dal Cliente, Rapporti di Non Conformità, ecc.), così come quella relativa alle analisi sui questionari ed alle eventuali Azioni Correttive viene conservata ed utilizzata per l'esecuzione del riesame della Direzione.

### **3.4 Strumenti di verifica**

Per verificare il rispetto dei livelli di servizio indicati nella presente Carta dei Servizi e di quelli che verranno stabiliti in altra documentazione, verranno effettuate rilevazioni a campione sul rispetto di quanto indicato. Verrà inoltre effettuata una rilevazione sistematica sul rispetto degli standard di sicurezza a garanzia e tutela della salute dei propri pazienti e del personale impegnato nell'erogazione dei servizi.

Tale verifica viene effettuata di concerto tra i professionisti che operano all'interno del Centro e delle strutture legalmente riconosciute per tale attività.

Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti, attraverso un questionario di soddisfazione del cliente. Rilevazione a campione sulla consegna di tutta la documentazione richiesta a medici e pazienti.

Fattori di qualità

- ! Informazioni generali sullo svolgimento dell'esame
- ! Questionario di gradimento
- ! Possibilità di reclamo
- ! Cartellino di riconoscimento degli operatori sanitari
- ! Disponibilità Carta dei Servizi
- ! Indicazioni chiare sui costi, sulle modalità e sui tempi di consegna dell'esame
- ! Tempi di esecuzione/consegna dell'esame
- ! Un operatore sanitario che accompagna il paziente nelle sale d'esame e nei trasferimenti interni
- ! Sala d'attesa con posti a sedere

- ! Servizi igienici per pazienti ed accompagnatori

Altri fattori di qualità nell'erogazione dei Servizi da parte del Centro considerati nella Carta dei Servizi:

- ! completezza e chiarezza dell'informazione;
- ! rispetto dell'ordine di prenotazione e/o registrazione (salvo eccezioni previste e motivate);
- ! accoglienza e comfort nell'attesa e nell'esecuzione dell'esame diagnostico;
- ! condizioni igienico - sanitarie;
- ! consenso informato.

### **3.5 Gestione dei questionari**

Periodicamente, il Centro, come detto, effettua una rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente e della sua percezione riguardo alle attività effettuate/servizio erogato.

Tali indagini possono essere svolte mediante questionari da sottoporre ai pazienti (relative alla qualità del servizio).

In ogni caso, vengono:

- ! stabiliti degli indicatori di qualità;
- ! effettuato un monitoraggio degli indici ottenuti ad intervalli prestabiliti;
- ! effettuati interventi nel caso in cui siano presenti lamentele ripetitive o gravi mediante Azioni Correttive.

## **4. INFORMAZIONI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

### **4.1 Generalità**

Le modalità per l'accettazione sono le seguenti:

- ! presentare all'addetto di sportello codice fiscale, documento di riconoscimento e richiesta per gli esami da eseguire;
- ! effettuare il pagamento dell'importo previsto;
- ! attendere di essere chiamato dal tecnico o medico specialista;

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del DGPR 679/2016 circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del personale affinché venga salvaguardato l'anonimato del paziente; per tale motivo l'utente verrà chiamato con il numero assegnato in accettazione.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono anche a disposizione del pubblico.

### **4.2 Consegna esame**

Gli esami ecografici refertati e consegnati dopo l'esecuzione direttamente al cliente/paziente. I tempi di refertazione e relativa consegna per gli altri tipi di esami non superano le 36 ore.

#### 4.3 Pagamento prestazioni

E' possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- ! Assegni;
- ! Contanti;
- ! Moneta elettronica.

Ricordiamo alla gentile clientela che è garantito il massimo rispetto della privacy nella gestione dei dati relativi alla fatturazione.

#### 5. DOVE SIAMO

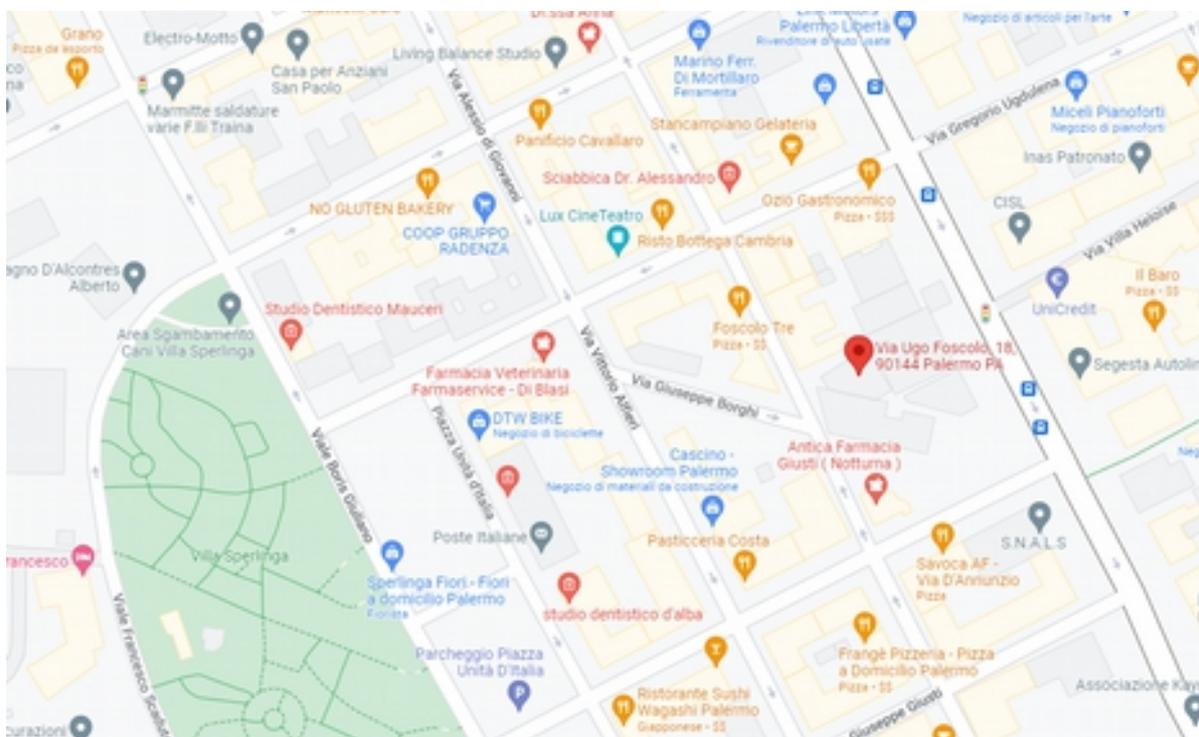


Figura 1 - Come raggiungerci

#### 6. DIFFUSIONE CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile in unica copia di consultazione nella sala di attesa e sul sito internet.

#### 7. MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO

Ai nostri utenti viene regolarmente consegnato un modulo di gradimento che una volta compilato rappresenta la base dialettica del costruttivo scambio che abbiamo instaurato con la nostra utenza e che ci ha permesso, negli anni, di migliorare costantemente il livello delle nostre prestazioni.

## **8. OPERATORI DI RIFERIMENTO:**

! DIRETTORE SANITARIO  
Dott.ssa Francesca Mineo  
Specialista in Radiologia

! DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dott. Giacomo Sgroi

! PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE  
Pasquale Pontidoro  
Giovanni Rosato  
Eleonora Platania  
Roberta Conticelli

! TECNICI DI RADIOLOGIA  
TSRM Dott. Vito Picone  
TSRM Dott. Carmelo Greco  
TSRM Dott.ssa Mariangela Gargano

