



USL Umbria 1

CARTA DEI SERVIZI

**U.O. di Radiologia Città di Castello - Umbertide
OSPEDALI DELL'EMERGENZA/URGENZA**



Ospedale di Città di Castello



Ospedale di Umbertide

INDICE

1.	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	3
2.	I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI	4
3.	COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI	4
4.	MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO ED ORARI DI ACCESSO	5
5.	EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI.....	7
6.	RITIRO REFERTI.....	7
7.	RICHIESTA COPIA REFERTI, CD E/O PELLICOLE.....	8
8.	PAGAMENTO DEL TICKET	8
9.	INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI	9
10.	PERSONALE DELLA S.C. DI RADIOLOGIA CdiC-U.....	9
11.	TUTELA DELLA PRIVACY	9
12.	SUGGERIMENTI E RECLAMI	10

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La U.O. di Radiologia di Città di Castello-Umbertide (UO CdC-U) fa parte della S.C. di Diagnostica per Immagini degli Ospedali dell’Emergenza afferente al Dipartimento dei Servizi della USL UMBRIA 1 inserite nel contesto di due Ospedali DEA (Dipartimento Emergenza Accettazione) e di un Presidio Ospedaliero unificato (POU).

La UO di Cdc-U costituisce una organizzazione funzionale di servizi integrati tra ospedale e territorio, la cui attività si riassume nella totale presa in carico del paziente-utente.

La sua *mission* infatti è quella di assicurare la migliore assistenza ai pazienti/utenti tramite l’organizzazione delle attività, garantire l’accessibilità e l’erogazione di prestazioni diagnostiche ed interventistiche con alto grado di efficacia, di efficienza e di qualità mirando alla soddisfazione del cliente nel rispetto degli standard professionali, delle linee guida Aziendali e SIRM, dei protocolli e delle procedure elaborate, tutelare la salute del cliente attraverso l’attivazione del processo di miglioramento continuo del sistema e rispettare la centralità della persona.

La UO CdiC-U svolge le sua attività sia in orario ordinario che in regime di pronta disponibilità sostitutiva con il fine di soddisfare le necessità dei pazienti interni, esterni e di quei pazienti che provengono sia dalla USL UMBRIA 2 che dalle Aziende Ospedaliere.

• PRESTAZIONI OFFERTE

La UO di Radiologia di Città di Castello – Umbertide eroga prestazioni diagnostiche a livello dei vari distretti corporei mediante l’utilizzo di radiazioni ionizzanti, non ionizzanti ed ultrasuoni, con l’impiego di metodiche strumentali invasive e non.

Le **tipologie d’esame** che vengono fornite nei due Ospedali sono:

- RX convenzionali del torace e dell’apparato osteo-articolare;
- Esame Radiologico diretto dell’addome e dell’apparato urinario;
- Ortopantomografia
- Teleradiografia;
- TC senza mezzo di contrasto dell’encefalo, massiccio facciale, app. osteoarticolare;
- Ecografia addominale (fegato, colecisti e vie biliari, pancreas, milza, reni, surreni, grossi vasi, vescica, prostatica sovrapubica), delle ghiandole salivari, collo, tiroide-paratiroidi, scrotale, cute e sottocutaneo, stazioni linfonodali superficiali.

Nella **U.O. di Radiologia dell’Ospedale di Città di Castello** sono inoltre eseguiti:

- Esami Radiologici contrastografici dell’apparato urogenitale;
- Cone Beam;
- Indagini TC con mezzo di contrasto (Total-Body, Torace, Collo, Massiccio Facciale, Cranio-Encefalo, Rinofaringe, Laringe, Addome superiore ed inferiore, Dentalscan, TC Cardiaca pre-TAVI e Coronaro-TC Angio-TC aorta, angio-TC carotidi e vasi intracranici, Angio-TC arterie renali; Colonscopia Virtuale);
- HRCT apparato respiratorio;
- RM con e senza mezzo di contrasto (Encefalo-midollare, F.A.I., Orbite, Massiccio facciale, Art.Temporomandibolare, Rinofaringe, Laringe, Ghiandole Salivari, Collo, Apparato

Osteoarticolare, Muscoloscheletrica, Torace-Mediastino, Rachide, Epatica, Addome superiore, Addome Inferiore e Scavo Pelvico, Apparato Genitale Femminile e Maschile, Multiparametrica Prostata, Angio-RM aorta, Angio-RM carotidi e vasi intracranici, Angio-RM arterie renali);

- ecografia muscolo-tendinea, prostatica transrettale, ecografie delle anche neonatali;
- Biopsie eco e TC guidate;
- Trattamento terapeutico di raccolte flogistiche mediante drenaggi eco e /o TC guidati.

2. I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

L'impegno costante della UO di CdiC-U è quello di:

- Garantire Prestazioni diagnostiche sicure, appropriate e conformi a standard definiti sulla base di evidenze scientifiche.
- Garantire una corretta valutazione del rapporto rischio-beneficio legato alle prestazioni.
- Garantire competenza, abilità e umanità nello svolgimento delle prestazioni cliniche e assistenziali
- Garantire una informazione corretta, chiara e completa sul percorso diagnostico strumentale.
- Prestare particolare attenzione alla comunicazione e all'informazione dei pazienti e dei loro familiari
- Rispettare il paziente indipendentemente da razza, sesso, credo politico o religioso, condizioni sociali e culturali
- Garantire il rispetto della privacy.
- Verificare costantemente il soddisfacimento delle attese dei clienti/utenti
- Tendere al miglioramento continuo della qualità dell'attività del servizio
- Assicurare contenimento di tempi di attesa espliciti e condivisi con la Direzione Generale

3. COME RAGGIUNGERCI O CONTATTARCI

📍 OSPEDALE DI CITTÀ DI CASTELLO

La sede di Città di Castello è situata al 1° piano dell'Ospedale di Città di Castello, sito in via Luigi Angelini 10, ed è facilmente raggiungibile seguendo la segnaletica installata, che guida gli utenti fino all'Ufficio Accettazione-Segreteria di tale Struttura.

• CONTATTI TELEFONICI

SEGRETARIA RADIOLOGIA: TEL. 075 8509239 FAX 075 8509684 dal lunedì al venerdì dalle 09:30 alle 17:30 ed il sabato dalle ore 09:30 alle 13:00.

- **Responsabile della Struttura:** Dr. Riccardo Ricci
Tel. 3484769007 e.mail: riccardo.ricci@uslumbria1.it

- **Coordinatore Area Radiologia-RT-Senologia P.O.:** Dott. Massimo Angelini
- Tel. 348 2887296 e.mail: massimo.angelini@uslumbria1.it
- **Coordinatore TSRM:** Luigino Orazi
- Tel. 348 288 7293 e.mail: luigino.orazi@uslumbria1.it

OSPEDALE DI UMBERTIDE

La UO di Umbertide è situata al piano terra ed è facilmente raggiungibile seguendo la segnaletica installata, che guida gli utenti fino all'Ufficio Accettazione-Segreteria della Radiologia.

• **CONTATTI TELEFONICI**

SEGRETERIA RADIOLOGIA: TEL. 075 9422209 FAX 075 9422268 dal lunedì al sabato dalle 09:00 alle 13:00.

- **Responsabile della Struttura:** Dr. Andrea Bittarelli
Tel. 348 289 3522 e.mail: andrea.bittarelli@uslumbria1.it
- **Coordinatore TSRM:** Luigino Orazi
Tel. 348 288 7293 e.mail: luigino.orazi@uslumbria1.it

4. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCESSO ED ORARI

• **PRENOTAZIONI**

Le prestazioni in regime ambulatoriale (RM, TC, Radiologia convenzionale ed ecografie) si prenotano tramite C.U.P. o Farmacie C.U.P. abilitate con richiesta del proprio medico di medicina generale e/o pediatra di libera scelta.

Le prestazioni ambulatoriali che rivestono carattere di urgenza sono soggette alle disposizioni dei RAO previste dalla Regione Umbria.

• **ACCESSO**

La UO di Radiologia di Città di Castello – Umbertide offre diverse modalità di accesso alle proprie prestazioni:

- Utenti esterni in attività convenzionata (Utenti in possesso di impegnativa del S.S.N.)
- Utenti esterni inviati da altre Aziende o Compagnie Assicuratrici
- Utenti esterni in Attività Libero Professionale
- Pazienti ricoverati presso i reparti dell'Azienda con ricovero ordinario o in regime di DH e DS

Per gli esami di Radiologia Convenzionale, Ecografie ed Esami TAC senza infusione endovenosa di mdc iodato o paramagnetico per utenti esterni in attività convenzionata, in Attività Libero Professionale sono necessari:

- impegnativa del medico curante,
- prenotazione tramite CUP
- ricevuta di pagamento del *ticket*, se non sussiste esenzione, sempre tramite sportello CUP

Per gli esami RMN sia senza che con infusione endovenosa di Mezzo di contrasto paramagnetico e in quelli di Radiologia Convenzionale e TC in cui è previsto l'uso di mezzo di contrasto iodato per via endovenosa o endocavitaria sono necessari inoltre:

- I rispettivi moduli informativi, dichiarazione anamnestica del MMG o PDL o Specialista e consenso informato redatti e firmati sia dal medico richiedente che dal paziente.

Le **donne in età fertile di maggiore età** che devono sottoporsi ad esame che richieda l'utilizzo di Radiazioni Ionizzanti e/o RMN dovranno compilare un modulo di Autocertificazione di esclusione di gravidanza.

Per i pazienti minori dovranno essere redatti e firmati i moduli da parte di tutti e due i genitori e per gli incapaci l'amministratore di sostegno secondo quanto previsto dalle normative vigenti in Italia.

• **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**

	dal LUNEDÌ al VENERDÌ	SABATO
CITTA' DI CASTELLO – UMBERTIDE	08.00 - 19.30	08.00 - 13.30

5. EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

• **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

L'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi all'accettazione-segreteria della sede indicata d'effettuazione dell'esame con richiesta ed eventuale modulistica compilata; documentazione clinica, esami precedenti, Documento di identità, Tessera Sanitaria, Codice Fiscale e Ticket già pagato.

Per i cittadini stranieri non iscritti al SSN e/o non residenti in Italia è necessario passaporto e/o documento d'identità, modulo ISI e/o permesso di soggiorno.

Il personale dell'accettazione provvederà ad indicare la sala di attesa in base all'esame da eseguire.

6. RITIRO REFERTI

Le modalità di ritiro del referto e dei radiogrammi vengono comunicate al momento dell'accettazione dell'Utente prima dell'esame.

La UO di Radiologia è dotata di un sistema informatico che gestisce l'archiviazione delle prestazioni erogate ed ogni immagine prodotta viene accoppiata al relativo referto firmato digitalmente dal medico radiologo.

Per le prestazioni diagnostiche di Radiologia convenzionale, TC, RM ed Ecografia all'utente esterno viene consegnato un documento con generate le credenziali (codice di accesso e password), con i relativi tempi di visualizzazione (vedi tabella), per accedere alla consultazione on-line del referto e delle immagini della prestazione diagnostica effettuata con possibilità di salvare e stampare dal proprio PC referto ed immagini.

MODALITA'	TEMPI DI VISUALIZZAZIONE-CONSEGNA
ECOGRAFIA e RADIOLOGIA CONVENZIONALE	ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI
TAC ED RMN	ENTRO 7 GIORNI LAVORATIVI

Per le prestazioni urgenti la consegna dei referti è in tempo reale.

Si rammenta che la mancata consultazione/ritiro del referto entro 30 giorni da parte del cittadino, anche se esente, che abbia fruito di una prestazione sanitaria comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione, in base a quanto previsto dalla normativa collegata alle manovre finanziarie per gli anni 1991 e 1992 (art. 5 comma 8 Legge n. 407/90 e art. 4 comma 18 Legge n. 412/91).

In attuazione della legge n.675 del 13-12-1996 sulla riservatezza, i referti o altra documentazione sanitaria verranno consegnati in busta chiusa:

- Al diretto interessato il referto all'interessato previa identificazione
- Ad altra persona identificabile in possesso della delega firmata dall'interessato.
- A persona firmataria della dichiarazione di impegno in caso di minori o inabilitati.

Il modulo di delega viene fornito al paziente al termine dell'esame (con le informazioni per il ritiro e i numeri di telefono della segreteria).

Per i pazienti ricoverati la refertazione di prestazioni radiologiche tradizionali ed ecografiche avviene entro le 24 ore, mentre quella di esami TC ed RMN avviene entro 2 gg lavorativi con visione del referto firmato digitalmente e delle immagini via web intranet (sistema RIS/PACS); il referto cartaceo può essere stampato presso ogni reparto di provenienza del paziente.

E' possibile delegare una terza persona al ritiro compilando il modulo di delega. La persona delegata dovrà essere munita di proprio documento identificativo e di copia di documento del delegante.

7. RICHIESTA COPIA REFERTI E DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA

Già al momento della accettazione presso la Segreteria della UO di Città di Castello-Umbertide il paziente può richiedere copia del referto cartaceo, documentazione iconografica su CD o pellicola compilando un apposito modulo.

L'eventuale richiesta di rilascio di referto cartaceo, pellicole o CD potrà essere soddisfatta, nei tempi tecnici necessari (max 2 gg lavorativi), previo pagamento presso lo sportello CUP di €5,00 a CD, €8,00 a referto e di € 10,00 a pellicola.

E' possibile delegare una terza persona al ritiro compilando il modulo di delega con le modalità espresse nel punto 6.

La richiesta delle copie potrà essere effettuata nei seguenti orari presso la Segreteria della U.O. di Radiologia: dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00, il sabato dalle 10:00 alle 13:00.

8. PAGAMENTO DEL TICKET

Il ticket per le prestazioni ambulatoriali, se dovuto, può essere pagato al momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione (scelta consigliata). Nel caso in cui il pagamento venga effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione potrà essere utilizzato anche il CUP presente in Ospedale (apertura nei giorni feriali dalle ore 8:00-13.00 e dalle 15:00-19:00 - esclusi pomeriggi di giovedì e sabato).

9. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI

La persona che accede alla U.O. di Radiologia per eseguire delle prestazioni viene informata in maniera chiara, semplice ed esaustiva sulle modalità di esecuzione dell'esame, nonché sulle possibili alternative, eventuali effetti collaterali e complicanze.

10. PERSONALE DELLA S.C. DI RADIOLOGIA di CdiC-U

L'equipe della U.O. di Città di Castello e di Umbertide è composta da diverse figure professionali sanitarie e da personale amministrativo che si interfacciano quotidianamente e periodicamente al fine di garantire la qualità della prestazione nonché una corretta accoglienza, identificazione, presa in carico del paziente con particolare attenzione alla sua sicurezza.

Il personale sanitario è identificabile sia attraverso il nome stampato sul taschino che mediante il colore della divisa.

In particolare:

- **Medici:** camice bianco;
- **Tecnici Sanitari di Radiologia (TSRM):** divisa rossa
- **Infermieri:** divisa verde chiaro;
- **Operatori Socio Sanitari (OSS):** divisa giallo ocra.

11. TUTELA DELLA PRIVACY

La riservatezza sui dati personali è garantita dalle norme contenute nel codice per la *privacy*. L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantirne l'applicazione.

Anche nella U.O. di Radiologia di Città di Castello-Umbertide il trattamento dei dati personali, con particolare attenzione ai dati sensibili ed alle informazioni sull'identità personale, viene svolto nel rispetto dei diritti, della dignità e delle libertà fondamentali di ogni individuo ed è improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi. Viene sempre acquisito il consenso al trattamento dei dati personali, atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

12.SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico (URP), situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio di segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate agli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture. Per le segnalazioni/reclami scritti può essere utilizzato sia il modello apposito, scaricabile dal sito internet aziendale www.uslumbria1.gov.it o ritirabile presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, sia della carta semplice non intestata.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento Aziendale dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono presenti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti dei "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: **Dr.ssa Daniela Bellini**
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5412004
e-mail: urp@uslumbria1.it