POLIAMBULATORIO RADIOLOGICO MESSANA srl

Carta dei Servizi Sanitari

RAD DOC01 – Carta dei Servizi Sanitari

Direttore Sanitario: dr.ssa Carmen Colacci

REDATTO DA				
Ing. Andrea Maramai	firma		data	01/09/23
dr.ssa Carmen Colacci	firma		data	01/09/23
EMESSO DA				
Ing. Andrea Maramai	firma		data	01/09/23
APPROVATO DA				
Ing. Andrea Maramai	firma		data	01/09/23

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

Revisione	Motivo	Data Emissione
1.0	Prima emissione	19/03/2007
2.0	Aggiornamento Amministratore Aggiornamento legislativo	20/05/2009
2.1	Aggiornamento legislativo	20/12/2010
2.2	Aggiornamento biennale	20/12/2012
3.0	Nuova emissione ai sensi delle Linee guida regionali per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio	07/11/2014
3.1	Aggiornamento biennale	07/11/2016
3.2	Modifica Direttore Tecnico	30/11/2017
3.3	Aggiornamento entrata in vigore GDPR reg. (UE) n.679/2016	09/07/2018
3.4	Modifica Amministratore	04/10/2021
3.5	Aggiunta specialistica	01/09/2023

SCOPO

La presente Carta dei servizi, garante della qualità, vuole essere una guida sicura ai servizi del Poliambulatorio Radiologico Messana.
Lo scopo della Carta dei Servizi è quello di fornire alla propria utenza una informazione corretta e obiettiva; il contenuto della Carta viene diffuso presso l'utenza con le forme più opportune.

VALIDITÀ

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per la Messana srl.
Tale documento costituisce proprietà esclusiva della Messana srl e non può essere riprodotto, parzialmente o integralmente senza l'autorizzazione preventiva della società.

RIFERIMENTI

[1] DCA Regione Lazio n. U311 del 06-10-2014 – Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio
[2] DPCM 19 Maggio 1995 – Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari
[3] Linee Guida n.2/95 – Attuazione della Carta dei Servizi del sistema sanitario nazionale
[4] Documento della qualità
"RAD MQ01 – QUALITA – Documento della qualità.doc"
[5] Questionario per la rilevazione della soddisfazione della clientela
"RAD MD13 - QUALITA - SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.doc"

ALLEGATI

Elenco prestazioni erogabili

AUTORIZZAZIONE E ACCREDITAMENTO

[1] Provvedimento autorizzativo e di accreditamento istituzionale, rilasciato con DCA n.U00067 del 18/05/2012
[2] Modifica provvedimento autorizzativo e di accreditamento istituzionale per variazione del Direttore Tecnico del presidio sanitario denominato "Messana srl", DCA n.U00311 del 19/07/2017
[3] Conferma accreditamento deliberazione DGR del 11 ottobre 2022, n. 852 Regione Lazio
[4] Autorizzazione all'esercizio del Presidio Poliambulatoriale GSA n. G08906 del 27/06/2023

Indice generale

1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA....9
1.1 Informazioni generali....9
1.2 Principi fondamentali....10
1.2.1 Eguaglianza....10
1.2.2 Imparzialità....11
1.2.3 Continuità....11
1.2.4 Diritto di scelta....11
1.2.5 Partecipazione....11
1.2.6 Efficienza ed efficacia....11
1.3 Standard qualitativi....11
1.4 Diritti e doveri del Cittadino/Paziente....12
1.5 Assistenza per i cittadini stranieri....13
1.6 Assistenza sanitaria all'estero....13
1.6.1 Cittadini UE, SEE e Svizzera....13
1.6.2 Cittadini Stranieri con permesso di soggiorno non appartenenti ai paesi convenzionati....14
1.7 Tutela della riservatezza....14

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI....15
2.1 Finalità del servizio....15
2.2 Responsabilità del Servizio....21
2.3 Sede della struttura....22
2.4 Orari di apertura....22
2.5 Modalità di prenotazione e tempi di attesa....22
2.6 Modalità di applicazione dell'esenzione....23
2.7 Modalità di ritiro dei referti....23
2.8 Standard di Qualità....23
2.9 Privacy....23
2.10 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame....23
2.10.1 Preparazione esami ecografici....24
2.10.2 Modalità di accettazione....24
2.11 Consegna esami....25
2.12 Pagamento prestazioni....25

3 GARANZIE....26
3.1 Gestione dei reclami....26

3.1.1 Archiviazione documentazione e analisi.....26

3.2 Risarcimento.....26

4 DIFFUSIONE CARTA SERVIZI.....27

5 MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO.....27

6 STRUMENTI DI VERIFICA.....27

1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Obiettivo

La sezione è finalizzata alla presentazione della Struttura, della missione, dei valori, dei principi, degli impegni e degli standard, nonché l'illustrazione dei diritti e doveri del cittadino, anche in tema di rispetto della privacy (riservatezza)

1.1 Informazioni generali

Dagli anni 50 lo Studio Radiologico del dr. Messana è presente a Roma in via Gallia, 60 e svolge la sua attività in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e privato con i cittadini e Aziende.
Fin dagli inizi si è contraddistinto per la puntuale applicazione delle normative,sia strutturali che organizzative.
L'ambulatorio Radiologico Messana Srl ha sempre avuto come obiettivo di fornire agli utenti un servizio di Diagnostica per immagini qualificato ed umanizzato, in stretto contatto con i medici di famiglia e/o specialisti, per svolgere un concreto servizio territoriale vicino ai cittadini/utenti evitando inutili sprechi ed esami inappropriati.
La struttura è stata sempre apprezzata nel quartiere San Giovanni non solo per l'efficienza e per l'accuratezza delle indagini praticate, anche in regime di accreditamento con il S. S. R., ma soprattutto per lo stile di lavoro, caratterizzato dalla personalizzazione del servizio e dall'attenzione alle necessità del singolo paziente, cui viene fornita un'assistenza amichevole da parte di tutto il nostro personale.
Dal 1982 l'Ambulatorio Radiologico Messana ha sviluppato con particolare attenzione la Radiodiagnostica Odontoiatrica sotto la consulenza del Prof. Antonio Leccisotti, diventando centro di riferimento non solo per gli odontoiatri di Roma ma anche per pazienti di altre città e regioni, recentemente è stato acquistato anche un modernissimo tomografo volumetrico cone-beam NEWTOM VGi (già noto come Maxiscan), raccomandato per l'implantologia, la chirurgia maxillo-facciale, l'ortodonzia, la parodontologia lo studio delle A.T.M. e l'otorinolaringoiatria poichè consente la massima riduzione possibile della dose di radiazioni.
La Radiologia Medica tradizionale, l'Ecografia e l'Eco-color-doppler completano i Servizi di Diagnostica per immagini.
Le nostre attrezzature ed il materiale adoperato sono di eccellente qualità; l'esecuzione di tutte le indagini radiologiche con metodica digitale consente di ridurre l'esposizione dei pazienti alle radiazioni e fornisce ai medici immagini di superiore qualità diagnostica.
L'esecuzione e la refertazione delle indagini vengono curate da medici specialisti di grande esperienza, affiancati da tecnici radiologi professionisti e da personale di segreteria perfettamente addestrato alla compilazione dei referti, al trattamento delle immagini ed all'archiviazione degli esami in maniera informatica.
Nel 2012 il presidio sanitario ha ottenuto l'accreditamento definitivo rilasciato in sede istituzionale con la DCA N. U00068 del 12/05/2012 - Presidio Sanitario "Messana S.r.l.", dopo aver superato una serie di controlli da parte della Regione Lazio in termini di:

- Qualità dei servizi erogati
- Efficienza nell'erogazione delle prestazioni
- Rispetto della normativa cogente (Sicurezza nei luoghi di lavoro, privacy, norme strutturali)

L'ambulatorio ha da sempre, come obiettivo principale, la completa soddisfazione dei propri Clienti.
È 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
- cinquant'anni di esperienza nel settore di diagnostica per immagini
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico scientifica
- personale altamente qualificato comprendente medici specialisti, tecnici sanitari di radiologia medica, informatici, amministrativi e consulenti
- n° di pazienti superiore a 10000 l'anno

Dal 2023 lo studio è stato autorizzato dalla Regione Lazio ad ampliare la propria offerta introducendo le visite specialistiche e diventando poliambulatorio, con le seguenti nuove branche autorizzate:

- Cardiologia
- Ortopedia
- Endocrinologia & disturbi della nutrizione
- Medicina del lavoro

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.
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 poliambulatorio è di agevolare e favorire, sul territorio di ROMA, l'attività dei medici e degli odontoiatri, offrendo loro radiografie digitali di qualità superiore ed esami ecografici. 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 dello studio 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: consci dei bisogni di serenità e di rassicurazione 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 Principi fondamentali

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno del Poliambulatorio Radiologico Messana nel rispetto dei diritti dei pazienti.

1.2.1 Eguaglianza

Messana srl si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

1.2.2 Imparzialità

Messana srl si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura

1.2.3 Continuità

Messana srl si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza: Qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disaggio ai pazienti.

1.2.4 Diritto di scelta

Ogni cittadino ha 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.

1.2.5 Partecipazione

Messana srl 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.)

1.2.6 Efficienza ed efficacia

Messana srl persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

1.3 Standard qualitativi

L'intera struttura del poliambulatorio 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 col pubblico.
Esso contiene al suo interno la procedura per l'assicurazione della qualità che individua e regola le competenze di tutti gli operatori del processo di gestione, di controllo e di miglioramento del Sistema mediante sotto procedure di routine di:

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

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

Il Sistema Informatico aziendale si fonda su una piattaforma informatica costituita da hardware e software specificatamente allestita al fine di ridurre al minimo la manualità di tutte le operazioni di gestioni di documenti e registrazioni (informazioni), garantendo contemporaneamente una robustezza operativa in grado di far fronte ad ogni esigenza tipica della gestione controllata delle informazioni aziendali. Esso si appoggia su:

- software di supporto degli apparecchi radiografici;
- software di elaborazione dei dati;

i controlli sono concepiti e architettati sulle specifiche esigenze logistiche e sostanziali dell'azienda e prevede una sofisticata procedura di controllo di qualità, di passaggio delle informazioni, nonché di protezione e di sicurezza a cui si affianca un elaborato sistema di salvataggio giornaliero e periodico di tutti i dati acquisiti.

1.4 Diritti e doveri del Cittadino/Paziente

- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

- In particolare, durante la sua presenza all'interno della struttura, ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome. Ha altresì, diritto ad essere interpellato con il "Lei".

- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in trattamento.

- Il Paziente ha diritto di ricevere un'assistenza medica adeguata rispetto al proprio stato di salute.

- Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo sta trattando informazioni complete e comprensibili in merito alla propria patologia.

- Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
  Quando il Paziente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

- Il paziente ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete.

- Il Paziente ha diritto ad una informazione partecipata sui rischi e benefici dell’indagine proposta, alternative disponibili prima dell’apposizione della firma sul modulo di consenso e sull’acquisizione del consenso informato.

- Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni e inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dal Responsabile della struttura e di essere informato tempestivamente sull'esito delle stesse.

- Il cittadino quando accede in questa struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, e a collaborare con il Personale Medico, Tecnico e con la Direzione Sanitaria.

- L'accesso all'interno della struttura esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

- E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.

- In questa Struttura è vietato fumare.

1.5 Assistenza per i cittadini stranieri

Per i cittadini stranieri, comunitari e non, **l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale** (S.S.N.) garantisce tutta l'assistenza sanitaria prevista dal nostro ordinamento e comporta parità di trattamento rispetto ai cittadini italiani, per quanto attiene all'obbligo contributivo, all'assistenza erogata in Italia dallo stesso S.S.N. ed alla sua validità temporale**.**

1.6 Assistenza sanitaria all'estero

Con riferimento al D.Lgs. Del 04/03/2014 n.38 GU 21/03/2014 – Attuazione della direttiva 011/24/UE concernente l'applicazione dei diritti dei Pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera, nonché della direttiva 2012/52/UE, comportante misure destinate ad agevolare il riconoscimento delle ricette mediche emesse in un altro stato membro, distinguiamo tra:

1.6.1 Cittadini UE, SEE e Svizzera

I cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea e dello Spazio Economico Europeo (Islanda, Liechtenstein, Norvegia) e dalla Svizzera (a partire dal 1° giugno 2002), possono usufruire dell'assistenza sanitaria in Italia se sono:

- in possesso di TEAM - Tessera Europea di Assicurazione Malattia
- in possesso di Attestato di diritto

Sia la TEAM che gli attestati di diritto consentono di usufruire dell'assistenza alle stesse condizioni previste per gli assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale Italiano, in forma diretta (il paziente non deve anticipare le spese, è tenuto solo al pagamento di eventuali compartecipazioni alla spesa – ticket)

La Direttiva UE del Parlamento Europeo e del Consiglio n. 24 del 9 marzo 2011, sulla "applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera" prevede, inoltre, che gli assisiti dei Paesi dell'Unione Europea possano usufruire dell'assistenza in Italia, alle stesse condizioni previste dal proprio Sistema Sanitario, ma in forma indiretta (il paziente anticipa i costi dell'assistenza sanitaria, autorizzata nei

casi previsti, e successivamente richiede il rimborso al proprio Sistema sanitario) che provvederà a rimborsare in base alle proprie tariffe, anche se inferiori a quelle del Paese di cura.
Per maggiori informazioni consigliamo di rivolgersi alle proprie Istituzioni sanitarie e di consultare anche la sezione Cure nell'Unione Europea.

1.6.2 Cittadini Stranieri con permesso di soggiorno non appartenenti ai paesi convenzionati

I cittadini stranieri regolarmente presenti in Italia possono accedere alle strutture del servizio sanitario nazionale (SSN) con modalità diverse a seconda del motivo del soggiorno.
I cittadini stranieri temporaneamente presenti per un periodo non superiore a 90 giorni (es. turisti), possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali. Non è prevista l'iscrizione al SSN tranne che per gli studenti e le ragazze alla pari.

I cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno possono iscriversi al SSN rivolgendosi alla ASL del Comune di residenza anagrafica, o se non ancora residenti, di domicilio effettivo indicato nel permesso di soggiorno.
L'iscrizione al SSN consente la scelta del medico di base iscritto nei registri ASL con conseguente attribuzione di 4 crediti riconoscibili ai fini dell'accordo di integrazione.
L'assistenza sanitaria è estesa ai familiari a carico regolarmente soggiornanti in Italia.

L'iscrizione può essere:

- obbligatoria
- volontaria

1.7 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 nessun operatore ha accesso illimitato alla banca dati: in altre parole la fruibilità della banca dati è limitata ai dati giornalieri e ad alcuni segmenti delle procedure a seconda della postazione occupata dal singolo operatore all'interno dell'organigramma dell'intero processo produttivo.

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE PRESTAZIONI

Obiettivo

Elencare le informazioni comprese quelle cosiddette di “servizio”, tra cui le modalità di accesso alle prestazioni, i recapiti e riferimenti della struttura erogante.

2.1 Finalità del servizio

All’interno dello studio è possibile fruire delle seguenti prestazioni:

Ortopanoramica
L'ortopanoramica è un'unica, singolare proiezione radiologica caratterizzata dall'associazione di due tecniche particolari: la radiologia a fessura e la tomografia di superfici curve.
Il risultato è un'immagine che rappresenta le arcate superiore ed inferiore su un piano, analogamente ad alcune proiezioni cartografiche del globo terrestre.
Consente la visualizzazione su pellicola e/o su CD di entrambe le arcate dentarie con una incidenza perpendicolare all'asse della mandibola per un'ottimale rappresentazione delle strutture ossee e dentarie.
E' l'esame preliminare indispensabile per la programmazione di un trattamento odontoiatrico o ortodontico.
Tutte le nostre ortopanoramiche vengono eseguite con tecnica digitale.
L'esame con metodica diretta mediante l'apparecchio PLANMECA Pro Max può essere corredato da una o più radiografie endorali di dettaglio su siti indicati dal medico o dall'odontoiatra curante. Eseguito per una valutazione preliminare alla programmazione di interventi di implantologia; permette una selezione dei pazienti e la scelta dei siti implantari più idonei; per un'ottimale valutazione pre-implantologica lo studio del Paziente deve essere completato mediante T C volumetrica con l'apparecchio NEWTOM VGi a basso dosaggio.

Ortopanoramica pediatrica
Con una maggiore collimazione consente di ridurre la superficie esposta e la dose di radiazioni assorbite.

Ortopanoramica settoriale
La rappresentazione limitata ad una zona di interesse (per esempio ad un solo lato o ai settori anteriori) consente di ridurre ulteriormente la dose di esposizione al paziente.
E' indicata nei controlli dopo interventi chirurgici, estrazioni dentarie, terapie endodontiche o protesiche ed in sostituzione di radiografie endorali (per esempio in pazienti con trisma).

Studio ortopanoramico di dettaglio delle A.T.M.
Può rappresentare l'approccio iniziale allo studio delle A. T. M. soprattutto in pazienti traumatizzati o che hanno difficoltà ad aprire la bocca.
La metodica radiologica più idonea per lo studio delle articolazioni temporo-mandibolari è attualmente la T C cone beam con apparecchio NEWTOM VGi che consente di esaminare le due articolazioni in maniera individualizzata con ricostruzioni assiali, sagittali e coronali corrette a bocca chiusa ed aperta in maniera fisiologica poiché l'esame viene eseguito in ortostatismo.

Teleradiografia digitale diretta laterale
La teleradiografia (o telecranio) in proiezione laterale è un esame richiesto dagli odontoiatri (ortodontisti e protesisti) e dai chirurghi maxillo-facciali per potere eseguire un'analisi cefalometrica.
Consente di valutare i tipi facciali, le caratteristiche di crescita, i rapporti fra i denti e le basi ossee e di evidenziare il contributo scheletrico e dentario delle malformazioni, lo studio del profilo delle parti molli, la congruenza labiale e considerazioni estetiche.
L'ortopantomografo digitale diretto PLANMECA Pro Max, con tecnica a fessura e scorrimento orizzontale, produce immagini con la massima aderenza alla realtà anatomica del paziente.
La possibilità di modificare il contrasto dell'immagine con filtri elettronici permette un più agevole riconoscimento dei punti anatomici per accurate indagini cefalometriche.
Secondo la richiesta dell'odontoiatra può essere eseguita con base fino a 30 cm o con base di 18 cm, per una minore esposizione dei pazienti più piccoli; il nostro apparecchio consente di eseguire anche esami teleradiografici su pellicola 26 x 36 cm comprendendo l'intera volta cranica e la colonna cervicale per l'esecuzione di particolari analisi cefalometriche (Delaire, ecc).
Nel nostro centro è possibile eseguire anche la teleradiografia con piastre ai fosfori che permettono di ottenere immagini simili a quelle analogiche con un tempo di esposizione brevissimo; questa metodica è particolarmente adatta per pazienti poco collaboranti.

Teleradiografia digitale diretta frontale
E' indicata in ortodonzia per obiettivare le deviazioni laterali della mandibola, il morso crociato, ecc. e per la programmazione di interventi di chirurgia maxilllo-facciale ed ortodontica.
Può essere richiesta nelle proiezioni antero-posteriore e postero-anteriore.

Radiografie endorali digitali (Full Digitale)
Fra le due metodiche di radiologia endorale digitale, con rivelatori solidi e con piastre ai fosfori, solo quest'ultima, per il sottile spessore del sensore da posizionare nel cavo orale consente l'esecuzione di radiografie con tecnica parallela, indispensabili per un'accurata valutazione del danno parodontale.
Per tale motivo abbiamo adottato il sistema DIGORA della ditta SOREDEX per le radiografie di dettaglio a completamento degli esami ortopanoramici digitali diretti e per eseguire lo studio endorale completo (FULL), che può essere associato ad una OPT di riferimento stampata su un'unica pellicola insieme alle 17 radiografie endorali che costituiscono il numero ottimale di immagini per lo studio del danno parodontale e delle regioni apicali di tutte le radici dentarie.
L'esame endorale completo viene fornito anche su CD per consentire all'odontoiatra l'archiviazione nella cartella clinica digitale e lo studio delle singole immagini mediante le diverse elaborazioni possibili (ingrandimento, variazioni del contrasto, inversione dei toni, trasmissione a distanza, ecc.).
L'acquisizione digitale delle radiografie endorali consente una significativa riduzione della dose di esposizione alle radiazioni in confronto all'esame analogico.
La T C cone beam con apparecchio NEWTOM VGi permette di studiare in maniera tridimensionale le strutture alveolari e di riconoscere tutte le pareti delle tasche parodontali ed il danno circonferenziale.

Tomografia individualizzata delle A.T.M.
Indagine radiografica digitale di dettaglio delle articolazioni temporo-mandibolari, permette uno studio accurato dei capi articolari per un inquadramento della sindrome algico disfunzionale (di Costen secondo gli

otorinolaringoiatri).
Consente di visualizzare le strutture ossee e di stabilire la posizione del condilo nella cavità glenoide e in rapporto alla tuberosità del temporale, in fase di occlusione e di apertura della bocca; fornisce dati indiretti sulla posizione del disco articolare.
L'impiego di un cefalostato permette di ottenere una proiezione laterale corretta sulla base dell'inclinazione dell'asse condilare e consente di ripetere l'indagine con la medesima angolazione anche a distanza di tempo per un'accurata valutazione dell'evoluzione dei danni e delle modificazioni indotte dalle terapie ortodontica e chirurgica.
Nello studio delle sindromi algico-disfunzionali dell' A.T.M. rivestono una grande importanza le problematiche odontoiatriche ed ortodontiche e quindi la tomografia viene spesso associata all'ortopanoramica ed alla teleradiografia.
La metodica radiologica più moderna per lo studio delle articolazioni temporo-mandibolari è attualmente la T C cone beam con apparecchio NEWTOM VGi che consente di esaminare le due articolazioni in maniera individualizzata con ricostruzioni assiali, sagittali, coronali corrette, a bocca chiusa ed aperta e 3D in maniera fisiologica poiché l'esame viene eseguito in ortostatismo.

Tomografia computerizzata 3D Cone-Beam a bassa dose
Uno studio accurato delle strutture dello splancnocranio (apparato stomatognatico e massiccio facciale) non può prescindere dall'impiego della T C, indispensabile in molte situazioni di chirurgia odontoiatrica e maxillo-facciale, come per esempio in caso di traumi, di cisti e granulomi, di neoplasie benigne o maligne, odontogene e non odontogene, di malformazioni, nella programmazione di interventi di riabilitazione impianto-protesica, nel controllo di impianti, ecc..

TC Cone-Beam a basse dose NewTom-Vgi
Uno studio accurato delle strutture dello splancnocranio (apparato stomatognatico e massiccio facciale) non può prescindere dall'impiego del Dentascan TC, ritenuta indispensabile in molte situazioni di chirurgia odontoiatrica e maxillo-facciale ed in otorinolaringoiatria.
L'introduzione della TC volumetrica 3D cone-beam a bassa dose, in particolare con l'apparecchio NEWTOM VGi che consente l'esecuzione di esami con paziente nella fisiologica posizione verticale con una dose di radiazioni estremamente ridotta, ad un costo contenuto, ha superato i limiti della T C multislice tradizionale, per cui l’esame cone-beam è stato proposto anche in sostituzione dei tradizionali accertamenti radiologici in pazienti ortodontici (Cefalometria 3D NewTom).
L'esame Dentalscan (Dentascan) cone beam 3D trova impiego sempre più estesamente nella programmazione di interventi di riabilitazione impianto-protesica e nel controllo degli impianti, in particolare dopo innesti ossei ed interventi di rialzo dei seni mascellari, anche con metodiche non invasive (implantologia computer guidata).
Sulle immagini Dental Scan sono possibili misure dirette dell'altezza e dello spessore dell'osso e simulazione di impianti per programmare con estrema precisione l'intervento implantare.
L'esame TC cone-beam 3D si è dimostrato estremamente utile in numerose situazioni cliniche come per esempio in caso di traumi, di cisti o di granulomi, di neoplasie benigne o maligne, odontogene e non odontogene, di malformazioni e in corso di terapie endodontiche.
Nello studio dei denti inclusi, in particolare dei canini superiori e degli ottavi inferiori e di interventi di chirurgia ortodontica un esame TC cone beam è indispensabile per una corretta programmazione e costituisce una documentazione di grande valore anche ai fini medico-legali per evitare spiacevoli contenziosi con i pazienti.
Lo studio 3D cone-beam delle arcate dentarie consente anche un'ottimale valutazione delle parodontopatie

con il riconoscimento delle pareti delle tasche e la misura della loro profondità, indispensabile per la corretta programmazione di interventi di chirurgia parodontale.
Lo studio T C cone-beam tridimensionale delle A.T.M. fornisce informazioni che non sono ottenibili con le metodiche radiologiche tradizionali.
L'acquisizione diretta mediante flat-panel con un campo di esposizione che può variare da 6 x 6 cm a 15 x 15 cm consente di eseguire studi settoriali limitati ad un piccolo gruppo di denti (monoimpianto), un esame completo delle due arcate (Dental Scan superiore ed inferiore) o lo studio di tutto il massiccio facciale (cefalometria 3D) con un'unica esposizione.
La dose di radiazioni della TC cone-beam 3D è molto bassa; secondo i dati della letteratura risulta da 10 a 50 volte inferiore rispetto alla T C tradizionale multislice grazie all'esposizione pulsata per cui durante una scansione completa l'erogazione dei raggi è di solo 5 secondi.
La tecnologia Safe beam consente di adattare costantemente ed automaticamente la quantità di radiazioni emessa durante l'esame cone-beam alle dimensioni del paziente; in tal modo un bambino riceve fino al 40% di radiazioni in meno rispetto alla dose già molto ridotta di un paziente adulto.
Con un'unica esposizione della durata di circa 18 secondi e con una dose corrispondente a quella di un Check-up ortodontico tradizionale possono essere ottenute immagini panoramiche, proiezioni laterali e frontali del cranio in dimensioni reali, ricostruzioni 3D ed esami individualizzati delle A.T.M. con ricostruzioni assiali, sagittali e frontali e lo studio dei seni paranasali.
In otorinolaringoiatria si è dimostrata la validità dell'esame T C cone beam 3D per lo studio della patologia dei seni paranasali, delle fosse nasali, delle altre strutture del massiccio facciale, dell'osso temporale, dell'orecchio e delle ATM, in sostituzione della T C tradizionale, per la eccellente qualità delle immagini e per la notevole riduzione della dose, in particolare a livello degli occhi.
Le possibilità diagnostiche dell'apparecchio T C cone-beam 3D NEWTOM VGi e la limitazione dell'esposizione alle radiazioni, particolarmente importante nei pazienti più giovani, hanno indotto l'American Academy of oral and maxillofacial radiology (AAOMR) a raccomandare l'uso della tomografia a fascio conico nel campo dell'implantologia, della chirurgia odontoiatrica e maxillo-facciale, della parodontologia, dell'ortodonzia, nello studio delle sindromi disfunzionali dell'A.T.M. ed in otorinolaringoiatria; nella Letteratura italiana ed internazionale numerosi Autori hanno proposto l'impiego dell'apparecchio cone-beam 3D NEWTOM VGi in sostituzione della TC multislice e di molte indagini tradizionali per la facilità di esecuzione, per l'elevata qualità diagnostica delle immagini e per la notevole riduzione della dose di radiazioni.

Radiodiagnostica polmonare, scheletrica ed addominale
I tradizionali esami radiologici costruiscono il primo approccio diagnostico in gran parte degli eventi morbosi, particolarmente nella patologia flogistica e traumatica del torace, della colonna vertebrale e degli arti.
Lo studio diretto dell'addome è indicato alla ricerca di calcoli epatici o renali radiopachi e di livelli idro-aerei in caso di occlusione intestinale.
Gli esami dell'esofago e dell'apparato digerente per via orale possono integrare o sostituire le indagini endoscopiche nello studio di malattie infiammatorie, ulcerative o neoplastiche, nella ricerca dell'ernia iatale, di formazioni diverticolari, ecc.

Cranio e Seni paranasali (esami tradizionali e T C a bassa dose)
Le proiezioni occipito-buccale, frontale e laterale, eseguite preferibilmente in ortostatismo costituiscono l'esame di screening per la ricerca della sinusite e di altre patologie delle ossa craniche e del massiccio facciale.
Uno studio accurato dei seni paranasali, delle ossa nasali e del massiccio facciale può essere eseguito

solamente con la Tomografia computerizzata; il nostro apparecchio T C NEWTOM VGi CONE-BEAM VOLUMETRICO permette con un'unica esposizione di pochi secondi di ottenere immagini assiali, coronali, sagittali e ricostruzioni 3D di altissima qualità diagnostica, con una dose di radiazioni estremamente ridotta ed inferiore rispetto alle TC multislice ed alle tradizionali radiografie.
La T C con metodica cone-beam è raccomandata dall'American Academy of Oral and Maxillofacial Radiology (AAOMR).

Colonna sotto carico
L'esame della colonna in ortostatismo viene effettuato soprattutto per la valutazione della scoliosi poichè consente di misurare oltre agli angoli di curvatura della colonna anche l'eventuale dislivello del bacino.
Questa indagine, praticata con metodica digitale con cassetta di grande formato è indicata anche per l'analisi posturale in pazienti con dismetria degli arti o affetti da sindrome disfunzionale delle A.T.M.

Arti inferiori sotto carico
L'esame del bacino, degli arti inferiori e delle ginocchia in ortostatismo, eseguito con metodica digitale con un'unica esposizione, è importante nella ricerca delle dismetrie (spesso un arto è più lungo dell'altro) e nei conflitti femoro-rotulei.
E' particolarmente indicato per lo studio di pazienti che debbono eseguire o hanno già eseguito interventi di protesi delle anche o delle ginocchia e per l'analisi posturale in pazienti affetti da sindromi disfunzionali delle A.T.M.

Mammografia
La mammografia digitale a basso dosaggio è considerata attualmente il mezzo diagnostico più affidabile per la diagnosi precoce del tumore al seno.
Consente di visualizzare noduli molto piccoli e non ancora rilevabili palpatoriamente con un'accuratezza diagnostica superiore all'80%.
Nelle pazienti più giovani la mammografia dovrebbe essere eseguita preferibilmente tra il 4° e il 12° giorno del ciclo mestruale poichè, essendo la mammella meno congesta, consente un esame più accurato e meno fastidioso.
Si consiglia di eseguire la prima mammografia a partire dai 35-40 anni. La frequenza deve essere ogni 12-18 mesi in relazione alle caratteristiche della mammella, alla storia clinica ed alla familiarità.
E' utile completare l'esame mediante studio ecografico, particolarmente nei soggetti in età fertile, in tal modo l'accuratezza diagnostica è superiore al 90%.

Ortopanoramica
La rappresentazione in una sola pellicola delle arcate dentarie superiore e inferiore è utile sia per un generico controllo sia per la valutazione prima e durante i trattamenti odontoiatrici.

Telecranio
Il telecranio è un esame richiesto dagli odontoiatri per poter eseguire uno studio cefalometrico.
Consente di valutare i tipi facciali, le caratteristiche di crescita, i rapporti dei mascellari e dei denti, le caratteristiche dei tessuti molli e il profilo del viso.
E' indicato anche per lo studio delle adenoidi e della sella turcica.

Tomografia individualizzata e T C NewTom VGi cone beam delle A.T.M.

Sono indicate nello studio delle sindromi disfunzionali delle articolazioni temporo-mandibolari e nelle nevralgie del trigemino.
Consentono un'accurata analisi delle alterazioni ossee e dei rapporti fra il condilo mandibolare e la cavità glenoide del temporale a bocca chiusa ed aperta.

Mano e polso per età ossea
In età pediatrica lo studio dei fenomeni d'accrescimento è indicato in quanto molte malattie comportano un arresto, un rallentamento o un'accelerazione della maturazione scheletrica.
L'indagine è importante nell'inquadramento di sindromi disfunzionali ormonali e viene richiesta anche dall'ortodontista per la programmazione delle terapie sulla base dell'andamento dello sviluppo osseo e del picco di crescita.

Ecografia Mammaria
La mammografia digitale è considerata attualmente il mezzo diagnostico più affidabile per la diagnosi precoce del tumore al seno, in particolare nelle donne di età superiore a 50 anni.
Lo studio ecografico è utile per completare l'esame mammografico, particolarmente nei soggetti in età fertile; in tal modo l'accuratezza diagnostica è superiore al 90% in quanto consente di riconoscere piccole lesioni ipo o iperecogene anche in seni di elevata densità e di discriminare lesioni solide o liquide.
Si consiglia di eseguire il primo screening (mammografia digitale ed ecografia) a partire dai 35-40 anni.
La frequenza deve essere ogni 12-18 mesi in relazione alle caratteristiche della mammella, alla storia clinica ed alla familiarità Nelle pazienti di età inferiore ai 35-40 anni l'ecografia deve essere eseguita prima della mammografia ed a volte può essere sufficiente per risolvere il quesito diagnostico (nodulo solido o liquido, benigno o maligno).

Ecografia Addominale ed Urologica
Possono essere eseguiti esami mirati allo studio di singoli organi (fegato e colecisti, milza, pancreas, reni, vescica urinaria) o indagini estese all'addome superiore o all'intero addome.
Lo studio della prostata può essere eseguito per via sovrapubica o transrettale.
Prima di sottoporsi a questi esami possono essere necessari una preparazione intestinale ed alcuni accorgimenti dietetici.

Ecografia Tiroidea
Lo studio della tiroide con l'ecografia ha avuto una grande diffusione per la possibilità di riconoscere lesioni solide o liquide, di differenziarle da altre patologie del collo e di caratterizzarne la natura anche con il color-doppler.

Ecografia Articolare e Muscolo-Scheletrica
Nello studio della patologia traumatica dell'apparato osteo-articolare e nella valutazione medico-legale degli esiti di trauma, l'ecografia riveste un ruolo di grande importanza per la possibilità di evidenziare lesioni dell'apparato capsulo-legamentoso e per riconoscere la presenza di versamento liquido endo-articolare.
In associazione con i tradizionali esami radiologici può consentire in gran parte dei casi di evitare esami più indaginosi o invasivi.
Lo studio ecografico delle anche del neonato consente la diagnosi precoce della displasia e l'analisi della maturazione scheletrica evitando l'esposizione dei piccoli pazienti alle radiazioni ionizzanti.

Ecografia Ginecologica
Lo studio dell'apparato genitale femminile eseguito per via sovrapubica è considerato fondamentale per un'indagine morfologica preliminare dell'utero e degli annessi, particolarmente utile in soggetti molto giovani o virgo.
L'ecografia transvaginale è l'indagine elettiva poichè consente uno studio molto accurato di utero ed annessi in età fertile ed in fase menopausale o post menopausale.

Ecografia delle Ghiandole Salivari
Lo studio delle ghiandole salivari maggiori (parotide e ghiandole sottomascellari) mediante ecografia è attualmente la prima indagine di diagnostica per immagini poiché consente un'accurata diagnosi della patologia espansiva (cisti, tumori), della calcolosi e delle flogosi consentendo una diagnosi differenziale fra tumefazioni intrinseche delle ghiandole salivari ed altre formazioni del collo (per esempio linfonodi aumentati di volume, cisti tiroidee ecc).
Nella maggior parte dei casi l'esame ecografico consente di evitare metodiche strumentali più invasive come la scialografia.

Inoltre è possibile richiedere una visita medica specialistica nelle seguenti branche:

- cardiologia
- endocrinologia & nutrizione
- ortopedia
- medicina del lavoro

E' installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino con il loro nome appeso al camice o agli abiti civili.
Esiste una barriera (nastro a terra) che regola la distanza e l'accesso al bancone di accettazione tale da personalizzare ogni singolo caso.
Lo studio, all'interno della sua struttura, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del testo unico della sicurezza D.Lgs. 81/08 e smi.

2.2 Responsabilità del Servizio

Direttore Sanitario: dr.ssa Carmen Colacci
codice fiscale CLCCMN75D60E335N nata a Isernia (IS) il 20/04/1975 laureata in Medicina e Chirurgia presso l'Università degli studi di Roma La Sapienza in data 21/07/1999 con voti 110/110 con lode, abilitata all'esercizio professionale presso Università degli Studi di Ferrara nella sessione I dell'anno 2000.
Specializzata in RADIODIAGNOSTICA e RADIOLOGIA DIAGNOSTICA e INTERVENTISTICA in data 30/10/2003 presso l'università degli studi di Ferrara.
Attualmente iscritta all'Albo dei Medici Chirurghi della provincia di Campobasso al n.2349 dal 08/09/2000.
La responsabilità dello Studio Radiologico è del Direttore Sanitario, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

2.3 Sede della struttura

POLIAMBULATORIO RADIOLOGICO MESSANA srl
Via Gallia, 60
00183 Roma (RM)
Telefono: 06 70493690 - 06 7005552
E-mail: info@messanasrl.it

Con i mezzi pubblici (Autobus: 218 - 360 - 628 - 671 - 673 / Metro: San Giovanni - Re di Roma)
- Scendere alla fermata **S. Giovanni** della METRO A
- Proseguire a piedi per **Via Magna Grecia** fino all'incrocio con **Piazza Tuscolo**
- Girare a destra per **Via Gallia** e proseguire per 200 m fino al **civico 60**

in alternativa
- Scendere alla fermata **Re di Roma** della METRO A
- Proseguire a piedi per **Via Cerveteri** fino all'incrocio con **Piazza Tuscolo**
- Proseguire dritto per **Via Gallia** fino al **civico 60**

Indicazioni stradali
Da Piazzale Appio:
- Proseguire per **Via Magna Grecia** fino all'incrocio con **Piazza Tuscolo**
- Girare a destra per **Via Gallia** e proseguire per 200 m fino al **civico 60**

Da Via Druso:
- Girare a destra per **Piazzale Metronio**
- Proseguire dritto per **Via Gallia** fino al **civico 60**

2.4 Orari di apertura

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

Il nostro servizio informazioni e prenotazioni, composto da personale specificatamente formato per l'attività del poliambulatorio, è a disposizione dei Clienti dal:

dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 19:00.

al seguente numero:

Telefono: 06 70493690 - 06 7005552

2.5 Modalità di prenotazione e tempi di attesa

Tutte le prestazioni dello studio vengono erogate previo appuntamento.
Per prenotare un appuntamento e la relativa prestazione 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 un'accurata anamnesi.
Consigliamo ai nostri Clienti di portare esami effettuati in tempi precedenti, come riferimento della situazione medica pregressa.

Le prestazioni vengono erogate il giorno dell'appuntamento.

2.6 Modalità di applicazione dell'esenzione

Per le prestazioni erogabili con il SSR/SSN il Paziente dovrà recarsi presso lo studio munito di prescrizione del Medico di Medicina Generale (ricetta rossa), riportante l'indicazione del codice di esenzione e nel rispetto della validità temporale della ricetta, attualmente di 365 giorni.

2.7 Modalità di ritiro dei referti

La consegna dei referti avviene a fine esame per le prestazioni ecografiche e radiografiche urgenti, dopo 24/36 ore per le altre prestazioni; I referti vengono consegnati in busta chiusa direttamente all'assistito, oppure a persona munita di delega firmata del paziente.

2.8 Standard di Qualità

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

- Un'elevata qualità d'immagine;
- Riduzione della dose di radiazioni per la radiologia digitale (dovuta alla maggiore sensibilità delle nostre apparecchiature digitali);
- Rispetto dell'ambiente (il nostro processo digitale non genera rifiuti tossici);
- Specifico programma pediatrico per l'opt (per la massima tutela dei minori dalle radiazioni);
- Nel caso di immagini fornite o richieste su cd è possibile eseguire le eventuali ristampe in qualsiasi momento.

2.9 Privacy

La legislazione in vigore richiede il consenso da parte del cittadino per l'utilizzo e il trattamento di dati personali.
Il poliambulatorio radiologico attua le disposizioni previste dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale Protezione Dati Personali - GDPR) e del d.Lgs. 196/03 smi così come novellato dal d.Lgs. 101/2018.

2.10 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame

Il primo contatto può avvenire sia telefonicamente che personalmente, tramite il personale di segreteria.
In questa occasione vengono fornite al Cliente una serie di informazioni:

- Tipo di esame richiesto;
- Costi;
- Tempi;
- Ogni altra informazione eventualmente necessaria.

Quando il cliente giunge in ambulatorio per sottoporsi all'esame di diagnostica per immagini, viene accolto dal personale di segreteria che analizza la richiesta e accetta il paziente secondo le normative vigenti.
Al momento dell'accettazione il cliente viene informato su alcuni ulteriori dettagli, quali:

- richiesta di togliere gioielli o parti in metallo (orecchini, collane, ecc.);
- richiesta di dichiarare un'eventuale gravidanza;
- tempi di attesa;
- ogni altra informazione utile o richiesta per legge o per garantire la sicurezza del cliente.

Al momento della fatturazione il cliente 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, fino al momento in cui l'esame dovrà essere eseguito.
Al momento dell'esame al paziente, che non potrà essere accompagnato nella sala raggi, verrà ripetuta la richiesta di togliere tutti gli oggetti metallici indossati (quali collanine, anelli, ecc.) e verrà fatto accomodare alla strumentazione necessaria all'esecuzione dell'esame.

2.10.1 Preparazione esami ecografici

ECOGRAFIE ADDOMINALI (fegato, reni, pancreas, milza, aorta addominale, linfonodi addominale)
Nei **due-tre** giorni precedenti l'esame:
1) Seguire le Norme Dietetiche riportate nello schema.
2) Assumere **Carbone Vegetale** o **Milicon** (2 compresse per 3 volte al giorno dopo i pasti).
3) Presentarsi all'esame digiuni da almeno 6 ore.

Norme dietetiche prescritte
Cibi ammessi:
- Acqua, caffè, thè, pastina in brodo.
- Pollame, vitella, pesce, mele cotte.
- Grissini e fette biscottate in piccole quantità.

Cibi non ammessi:
- Latte, bevande gassate, verdura in genere, legumi.
- Tutti i tipi di formaggi o latticini.

Portare precedenti controlli ecografici se disponibili.

ECOGRAFIA PELVICA (vescica, utero e ovaie, prostata sovrapubica)
E' necessario eseguire l'esame a vescica piena.
Bere un litro d'acqua un'ora prima dell'esame.
Dopo 60 minuti circa è possibile eseguire l'esame.
Portare precedenti controlli ecografici se disponibili.

ECOGRAFIA TRANSRETTALE (prostata transrettale)
Effettuare almeno tre ore prima dell'appuntamento uno-due microclismi monouso evacuativi (Sorbiclis pediatrico).
Presentarsi a vescica piena. Bere un litro d'acqua un'ora prima dell'esame nello spazio di 10-15 minuti ed evitare di urinare nelle due ore precedenti l'esame.
Portare precedenti controlli ecografici se disponibili.

2.10.2 Modalità di accettazione

Le modalità per l'accettazione sono le seguenti:
- Presentare all'addetto dell'accettazione la richiesta per gli esami da eseguire e un documento di riconoscimento
- Effettuare il pagamento dell'eventuale importo previsto
- Attendere di essere chiamato dal tecnico o medico specialista

Per effettuare esami in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, il paziente deve presentare idonea impegnativa contenente:

- nome, cognome, età del paziente, numero dell'assistito ed eventuale specifica del diritto di esenzione dal pagamento della prestazione;
- per la radiologia: specificazione delle prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni (n° 8 esami per impegnativa);
- timbro e firma del medico e data della prescrizione.

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente tariffario regionale.
Per effettuare esami privatamente è sufficiente indicare al personale in accettazione gli esami che si intendono svolgere, ed un riferimento anagrafico.
Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (**GDPR**) in vigore dal 25 Maggio 2018 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, al momento dell'esecuzione dell'esame, lo stesso verrà chiamato con il numero di accettazione.
Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono a disposizione del pubblico.

2.11 Consegna esami

La consegna dei referti avviene a fine esame per le prestazioni ecografiche e radiografiche urgenti, dopo 24/36 ore per le altre prestazioni; I referti vengono consegnati in busta chiusa direttamente all'assistito, oppure a persona munita di delega firmata del paziente.

2.12 Pagamento prestazioni

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

- Assegni;
- Contanti;
- Bancomat e carte di credito.

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

3 GARANZIE

Obiettivo

Descrivere le garanzie a tutela del paziente, durante l'esecuzione delle prestazioni. Meccanismi/Forme/Strumenti di tutela

3.1 Gestione dei reclami

Il reclamo da parte degli utenti del poliambulatorio 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 Cliente verrà tenuto aggiornato sulla situazione che ha portato al reclamo e sulla soluzione del problema, nel tempo massimo di 30 giorni.
Il referente per i reclami è il Direttore Sanitario dr.ssa Carmen Colacci.

3.1.1 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.

3.2 Risarcimento

Il diritto al risarcimento del danno da "Malasanità" sorge quando in seguito ad un intervento medico sanitario/ clinico operato con imperizia e/o negligenza da una struttura sanitaria o singolo medico la persona sottoposta a quella prestazione sanitaria subisce un aggravamento della propria condizione ovvero una nuova patologia.
Il soggetto danneggiato in questi casi può chiedere e ottenere il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali che ha subito.
Per ottenere il risarcimento la persona danneggiata deve dimostrare il nesso eziologico intercorrente tra la condotta negligente tenuta dal medico rispetto al danno subito, che deve essere per l'appunto conseguenza immediata e diretta dell'errore sanitario, mentre è compito della struttura e/o del medico dare la prova contraria dimostrando che il loro intervento non ha aggravato le condizioni del paziente ovvero non ha cagionato delle nuove patologie.
Tuttavia, prima di intentare una qualsiasi azione risarcitoria è doveroso valutare la sussistenza requisiti di carattere sanitario concernenti l'errore medico in senso stretto, ma anche requisiti di diritto quali ad esempio eventuali prescrizioni del diritto, documentazione medica, etc.

Il tempo per richiedere il risarcimento del danno è di 10 anni.

La documentazione andrà inviata all'indirizzo dello studio legale che supporta lo studio, le indicazioni in merito potranno essere richieste in Direzione negli orari di apertura dello studio.

4 DIFFUSIONE CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile in unica copia di consultazione nelle sale di attesa.

5 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.

6 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 poliambulatorio.
Rilevazione sistematica del gradimento degli utenti, attraverso un questionario di Customer Satisfaction.
Rilevazione a campione sulla consegna di tutta la documentazione richiesta a medici e pazienti.

MODULO RECLAMO – MESSANA srl	
Nome Cognome	
Luogo di nascita	
Data di nascita	
Stato di nascita	
Codice fiscale	
Indirizzo di residenza	
Telefono fisso	
Cellulare	
E-mail	
[] Diretto interessato Rappresentante legale: [] genitore [] tutore	Barrare una casella e scrivere le informazioni richieste Dati richiedente se diverso dallo scrivente:
RECLAMO PER **una situazione o un fatto che si è verificato nella struttura sanitaria**	
Il giorno	
Alle ore	
DESCRIVO I FATTI O LA SITUAZIONE	
CHIEDO INOLTRE	

AUTORIZZO la MESSANA srl al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 ("GDPR" - General Data Protection Regulation).
SONO CONSAPEVOLE CHE le false dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi sono puniti dal codice penale e dalle leggi speciali in materia (D.P.R. 445/2000 T.U. sulla documentazione amministrativa).

Data, Firma leggibile _____