

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
3. PRINCIPI GENERALI
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE
5. STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI DI EVOLUZIONE
6. STRUMENTI DI VERIFICA E DI TUTELA

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 2/13

1. INTRODUZIONE

Lo **Studio Radiologico LASCARO** ha predisposto la presente "CARTA DEI SERVIZI", quale strumento di comunicazione nei confronti degli utenti, il tutto anche al fine di definire e diffondere le regole interne di comportamento e gli standard di qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Questo documento è regolato da una procedura gestionale interna (PG 4.1 A "Controllo dei Documenti e dei Dati") nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità (norma UNI EN ISO 9001) applicato dall'azienda, e che definisce le modalità relative alla sua elaborazione, approvazione e revisione nonché la sua diffusione all'interno della Organizzazione e all'esterno.

Mediante la **CARTA DEI SERVIZI**, inoltre, lo **Studio Radiologico LASCARO** richiede alla propria utenza, tutte le informazioni di ritorno che permettono la costante verifica dei risultati raggiunti nell'ambito del servizio offerto e del livello di qualità attuale, del quale l'Azienda intende fornire una rappresentazione oggettiva, mediante la determinazione di indicatori adeguati agli obiettivi ed agli impegni che si è posta.

Il presente documento prende ispirazione dalle norme contenute nei "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", derivati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s. m. e i., dal DPCM del 19 maggio 1995 e dal Decreto-legge n°163 del 12 maggio 1995, convertito dalla legge n° 273 in data 11 luglio 1995 (e s. m. e i.).

**Studio Radiologico
di LASCARO Franco e Maria srl**

Revisione 12

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 3/13

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

- **Denominazione:** “**Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl**”
- **Indirizzo:** Via Napoli 6/c – 71122 Foggia
- **Tipologia del servizio:** **Indagini Radiologiche ed Ecografie, Risonanza Magnetica osteo articolare aperta.**

□ **Caratteristiche strutturali e tecnologiche:** Lo **Studio Radiologico LASCARO** è ubicato in una zona centrale della città di Foggia, facilmente collegato alle strutture di servizio e di emergenza necessarie al corretto espletamento dell'attività. Gli ambienti di lavoro sono distribuiti su di un unico livello a piano terra; lo studio infatti si sviluppa, su una superficie di oltre 450 mq e tutti gli ambienti sono climatizzati e sono forniti di impianti elettrici centralizzati con collegamenti privilegiati ed in continuità elettrica.

La strumentazione posseduta è di altissima tecnologia ed è collegata al Sistema Informatico centralizzato che permette la gestione informatica dei dati di ciascun paziente, nonché la registrazione ed elaborazione delle immagini diagnostiche. Particolare attenzione è riservata alla continua manutenzione, verifica e controllo di tutte le apparecchiature/strumentazione, nonché al costante adeguamento tecnologico delle risorse strumentali interne, compreso l'apporto di nuovi e avanzati software per la gestione delle attività.

Nello specifico, lo **Studio Radiologico LASCARO** è una struttura sanitaria privata, sorta ad opera del Dott. Franco Lascaro e della Dott.ssa Maria Lascaro, i quali hanno apportato la loro esperienza medica al fine di offrire un valido servizio nel campo radiologico, ecografico e della risonanza magnetica articolare, ad un ampio settore d'utenza ed in alternativa alle strutture pubbliche.

I dott.ri Lascaro hanno ricercato il contributo di fidati collaboratori altamente professionali, dotati della preparazione e dell'esperienza necessarie per creare un gruppo di lavoro che potesse svolgere il servizio con la massima efficienza e professionalità, per offrire alla propria utenza un **alto livello di affidabilità e qualità** nell'erogazione dei servizi richiesti.

In tale contesto, la struttura altamente qualificata, ha potuto stipulare una convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che ha consentito l'accesso ai servizi sanitari, anche a quel pubblico costituito da pazienti/utenti in esenzione, parziale e totale.

**Studio Radiologico
di LASCARO Franco e Maria srl**

Revisione 12

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 4/13

Nel trascorrere degli anni, lo Studio ha sviluppato la gamma delle proprie possibilità operative, in concomitanza con l'accumulo di esperienze qualificanti per l'organizzazione interna, sino alla struttura attuale che vede la dott.ssa Maria Troia come nuova **Direzione Aziendale** e la dott.ssa **Maria Lascaro**, subentrare al **dott. Franco Lascaro**, come **Responsabile del Settore Radiologico ed Ecografico**. La stessa dottoressa è anche **Responsabile del Settore Risonanza Magnetica Articolare**). Lo studio si avvale delle seguenti figure professionali:

Accettazione	Maria Di Fiore Giovanna Pirone
Addetta segreteria	Federica Pedone
Tecnico Radiologo	Umberto Montedoro Vito La Gatta
Tecnico per il controllo qualità delle apparecchiature	ing. R. Calabrese (esterno)
Tecnico Risonanza Magnetica Articolare	Umberto Montedoro Vito La Gatta
Infermiere Professionale	Ilaria Del Campo
Responsabile Amministrativo	Maria Di Fiore
Responsabile Gestione Qualità	Caterina Lascaro
Responsabile del Personale	Dott.ssa Maria Troia
Responsabile apparecchiature	Dott.ssa Maria Troia
Responsabile Acquisti	Dott.ssa Maria Troia
Responsabile procedimenti informatizzati	Caterina Lascaro

Le ulteriori mansioni, compreso quelle inerenti il Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla orma UNI EN ISO 9001, e quelle inerenti il Servizio di Prevenzione e Protezione, sono meglio specificate nell'Organigramma aziendale.

**Studio Radiologico
di LASCARO Franco e Maria srl**

Revisione 12

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 5/13

Per definire una configurazione organizzativa adeguata alla Politica per la Qualità aziendale e agli obiettivi che l'Organizzazione si è imposta, lo **Studio Radiologico LASCARO** si è quindi dotato al proprio interno di un Sistema di Gestione per la Qualità (certificato) conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015, con lo scopo di assicurare un costante controllo e miglioramento del livello qualitativo dei servizi offerti ed un'adeguata uniformità di comportamento nelle proprie attività, e quindi anche nei confronti degli utenti.

3. PRINCIPI GENERALI

Lo **Studio Radiologico LASCARO**, nell'erogazione dei propri servizi agli utenti, si impegna ad uniformarsi ai seguenti principi fondamentali, in ogni manifestazione del rapporto con il pubblico:

PRINCIPIO DI EGUALIANZA: è garantita l'eguaglianza di tutti gli utenti per l'accesso ai servizi, in quanto non è fatta alcuna distinzione per motivi di sesso, etnia, religione, condizioni di svantaggio socioeconomico o psicofisico.

PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ: la struttura organizzativa ed il personale sono costantemente ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nei confronti di tutti gli utenti, senza effettuare favoritismi e nel rispetto delle norme vigenti.

DIRITTO DI SCELTA: Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

PRINCIPIO DI CONTINUITÀ: è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi, a meno di cause di forza maggiore, in cui sono adottate misure idonee ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.

PRINCIPIO DI INFORMAZIONE: è garantita la continuità e la completezza dell'informazione sui servizi offerti e sulle modalità d'erogazione degli stessi, per tutti gli utenti.

PRINCIPIO DI TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (PRIVACY): è garantita a tutti gli utenti, senza alcuna distinzione, la massima riservatezza dei propri dati personali e soprattutto delle notizie relative a particolari stati e condizioni di salute derivanti da risultati di esame effettuate all'interno dello studio radiologico. In tale ottica, vengono adottate tutte le misure (documentali, operative, logistiche) necessarie alla conservazione della riservatezza in merito ai dati personali degli utenti, il tutto in conformità alla più recente legislazione, nazionale ed europea, prevista in materia di privacy e trattamento dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR)

PRINCIPIO DI TRASPARENZA: sono definiti e diffusi fra tutti gli utenti, gli standard e gli impegni assunti nei confronti del livello di qualità offerto e sui metodi di valutazione costante della sua evoluzione.

PRINCIPIO DI EFFICIENZA: è assicurata la definizione del livello d'efficienza, al fine di ottenere la soddisfazione degli utenti, attraverso una efficace organizzazione dei servizi e della struttura, ottenuta con adeguato impegno finanziario.

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE: sono definiti ed attivati gli strumenti necessari per favorire la partecipazione degli utenti alla definizione delle modalità di erogazione dei servizi, attraverso un costante monitoraggio della loro soddisfazione, e quindi delle loro opinioni e dei loro eventuali reclami.

PRINCIPIO DI TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA DEGLI OPERATORI E DEGLI UTENTI

Lo Studio Radiologico Lascaro ha sempre adottato misure di tutela della salute e sicurezza sia del proprio personale che degli utenti che si rivolgono alla struttura per l'erogazione dei servizi richiesti.

Si applicano tutte le misure in conformità al D.Lgs 81/2008 (e s. m. e i.), nonché le altre procedure per la pulizia e sanificazione delle attrezzature e della strumentazione, a cadenza giornaliera e per più volte al giorno. La pulizia e sanificazione di tutti i locali e gli ambienti di lavoro dello Studio Radiologico Lascaro, viene eseguita dagli addetti alle pulizie in conformità alla Istruzione Operativa IS 6.3 A "PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI". In particolare, per la pulizia degli ambienti di lavoro vengono utilizzati particolari detergenti le cui schede di sicurezza sono archiviate in apposito raccoglitore

Inoltre, in occasione dell'emergenza determinata dal COVID-19, lo Studio Radiologico Lascaro ha aggiornato le norme di accesso alle strutture, per garantire a pazienti e operatori la massima sicurezza nei confronti di virus e malattie infettive in generale.

Pertanto, nel garantire i servizi sanitari si ricorda di seguire le nostre raccomandazioni:

- Presentarsi in struttura senza accompagnatori, quando non necessari, e muniti di mascherina protettiva
- Se si manifestano sintomi quali TOSSE, FEBBRE o DISPNEA sarà valutata la possibilità di eseguire o meno l'esame. Quindi si consiglia di contattare il proprio medico o i numeri per l'emergenza
- Sarà fortemente raccomandato (a seconda della normativa in atto), l'utilizzo della mascherina protettiva per venire in struttura, disinfettarsi le mani servendosi degli appositi dispositivi presenti all'ingresso e mantenere la distanza fisica di almeno un metro e mezzo dagli altri utenti e dagli operatori.

È richiesta in tal senso la massima collaborazione da parte degli utenti al fine di preservare la sicurezza e salute sia loro, che degli altri utenti, nonché del personale che opera per conto della struttura.

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 7/13

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE STRUTTURE

Modalità di accesso alle prestazioni

Lo **Studio Radiologico LASCARO** offre diverse modalità di accesso alle proprie prestazioni:

- Utenti esterni convenzionati;
- Utenti esterni non convenzionati.

Prenotazione

L'accesso al Servizio per la prenotazione delle indagini radiologiche, ecografiche e/o di risonanza magnetica articolare può avvenire con diverse modalità, ovvero:

Di persona (anche per conto terzi se muniti di apposita delega):

- allo Sportello "Prenotazioni ed accettazione" dalle ore 8.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.30 di tutti i giorni ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11:15 (per informazioni sulle prenotazioni e sui relativi tempi di attesa si può telefonare al numero 0881-740640, dalle ore 8.30 alle ore 12.30, dal lunedì al venerdì).

Telefonicamente:

- il servizio è in funzione dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 12.30, al numero 0881-740640.

Per ottenere la prenotazione è necessario presentare una richiesta medica.

Esami Urgenti: la richiesta di esame urgente deve essere accompagnata da una chiara e dettagliata motivazione delle indicazioni dell'esame e dell'urgenza o preceduta da un colloquio, anche telefonico, tra medico curante e radiologo specialista. Nel caso di pazienti barellati, disabili, febbricitanti e/o traumatizzati, e donne in minaccia di aborto, vengono attivate automaticamente le procedure d'urgenza ed il paziente interessato ha priorità rispetto agli altri nell'esecuzione dell'indagine.

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 8/13

Modalità di pagamento della tariffa

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato :

- Presso gli sportelli dello **Studio Radiologico LASCARO** “Prenotazioni ed Accettazione” con il seguente orario 8.00 – 12.30, e dalle ore 16.00 alle ore 19.30 di tutti i giorni, ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 11:15;
- Il pagamento delle prestazioni, qualora previsto, deve essere eseguito prima dell’effettuazione dell’esame.

Accettazione

Viene effettuata presso gli sportelli “Prenotazioni ed Accettazione” dello **Studio Radiologico LASCARO**. Lo sportello è aperto tutti i giorni della settimana con il seguente orario:

- Estivo - 8.00 – 12.30, e dalle ore 16.00 alle ore 19.30; sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.15.
- Invernale – 8.00 – 17.45; sabato dalle ore 8.30 alle ore 11.15

Fuori orario si svolge solo attività di urgenza. Il paziente deve presentarsi nel giorno e nell’ora fissata dalla prenotazione con lieve anticipo (5-10 minuti) allo Sportello Accettazione portando con sè la richiesta di esame, il foglio di prenotazione ed eventuali esami precedenti.

I pazienti che si presentano con un ritardo di più di 15 minuti all’appuntamento perdono il diritto all’esecuzione della prestazione e devono richiedere una nuova prenotazione.

Esecuzione dell'esame

Quando sarà giunto il turno di ciascun paziente, lo stesso verrà chiamato tramite un numero e/o una lettera identificativa a seconda del tipo di esame che deve effettuare e sarà invitato ad accomodarsi nella sala diagnostica, ed in particolare nello spogliatoio per levarsi, a seconda dell’indagine, oggetti o capi di abbigliamento.

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 9/13

L'utente deve ricordarsi di:

- Portare con sé tutte le radiografie, ecografie e/o lastre delle risonanze magnetiche precedenti che possono avere attinenza con l'indagine in corso.
- Seguire scrupolosamente le eventuali preparazioni previste.
- Non fumare e non assumere bevande mentre si attende il proprio turno.
- Rispettare durante l'attesa del proprio turno, tutte le indicazioni presenti in sala in merito alla tutela della privacy, sia altrui che propria.
- Tenere spenti i telefoni cellulari (possibile interferenza con le apparecchiature).

Ritiro referti

Si effettua presso la sala diagnostica al termine dell'esecuzione dell'esame.

I pazienti / utenti hanno diritto a:

- Usufruire di prestazioni di elevato standard qualitativo;
- Rispetto della propria riservatezza e dignità senza alcuna discriminazione;
- Poter identificare con immediatezza le persone che operano all'interno della struttura a mezzo delle targhette di riconoscimento poste sulla divisa;
- Ottenere dal medico radiologo prima di essere sottoposto ad esami che comportano un possibile rischio per la salute, complete informazioni riguardanti l'esame stesso e le possibili conseguenze al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- Tutela della privacy e trattamento dei dati personali secondo quanto previsto dalla più recente legislazione in materia, e a ottenere la garanzia che i dati relativi ad eventuali patologie e ad ogni altra circostanza che li riguardino, rimangano segreti;
- Tutela dei propri diritti attraverso le procedure di reclamo e di eventuale risarcimento.

Responsabilità dei pazienti / utenti

- Arrivare in orario all'appuntamento;
- Informare tempestivamente la segreteria dell'annullamento di una prenotazione;
- Fornire ogni informazione necessaria richiesta dal personale dello Studio Lascaro;
- Seguire accuratamente le eventuali prescrizioni sulla preparazione all'esame;
- Portare al momento dell'esame la completa documentazione clinica, con radiografie o ecografie o risonanze magnetiche effettuate in precedenza precedenti, ove questo venga richiesto;
- Mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e responsabile nel medesimo rispetto per gli altri utenti e per il personale che si pretende per se stessi;

- Osservare scrupolosamente tutte le regole e le procedure di sicurezza in tema di contrasto alla diffusione del nuovo Coronavirus
- Avere rispetto per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura.

Precauzioni per utenti particolari

Per quanto riguarda gli esami radiologici, poiché l'esposizione alle radiazioni ionizzanti delle persone può determinare effetti dannosi sulla salute, **prima di eseguire un accertamento diagnostico con radiazioni, è importante valutare:**

- Che l'esame che si sta richiedendo è realmente utile per il paziente e che non sia possibile ottenere le stesse informazioni da un esame che comporta meno rischi per la sua salute.
 - Che la eventuale ripetizione dell'esame, ad esempio nei casi di monitoraggio della evoluzione della malattia, sia compatibile con i tempi di progressione o di risoluzione della stessa, e che quindi le indagini a questo scopo non siano effettuate con frequenza superiore a quella strettamente necessaria.
- Se l'indagine è necessaria essa deve essere ottimizzata, ossia si deve operare per ridurre le dosi al livello minimo compatibile con le esigenze diagnostiche (rif. MD 7.5 PL)

Particolare attenzione viene posta alle donne in età fertile e ai bambini. Alle donne viene chiesto di firmare una liberatoria in cui si attesta che non vi sia una gravidanza in atto. Per quanto riguarda i bambini si procede ad una accurata radioprotezione coprendo addome e pelvi con schermi piombati.

Nel caso di pazienti barellati, disabili, febbricitanti e/o traumatizzati e donne in minaccia di aborto vengono attivate le procedure d'urgenza, ovvero ai pazienti interessati viene riservata una corsia preferenziale attraverso l'attribuzione in accettazione del numero di prenotazione uguale o superiore a 100.

Nel caso di pazienti con artrite, traumi e comunque pazienti che possono avere problemi a mantenere la posizione necessaria per l'esecuzione dell'indagine, il tecnico radiologo si adopererà per far trovare una posizione comoda ma che non infici la qualità diagnostica della radiografia.

Per le indagini con mezzo di contrasto endovenoso (urografia, ecc.) è necessario adempiere a particolari disposizioni prima di effettuare l'esame, al fine di ridurre al minimo l'eventuale rischio legato all'introduzione del farmaco.

1. Effettuare alcuni esami di laboratorio ematochimici;
2. portare gli ultimi esami precedentemente eseguiti: l'ultima ecografia renale quando è richiesta un'urografia, ecc...

Ai bambini non vengono effettuate indagini con mezzo di contrasto.

Per quanto riguarda gli esami di risonanza magnetica articolare, il paziente che deve eseguire l'esame, dopo il colloquio con il Medico e/o Tecnico Radiologo (*Anamnesi*), viene introdotto nello spogliatoio dove viene invitato a togliere tutti gli oggetti in metallo che possono interagire con il campo magnetico. Quindi, prima dell'indagine è bene **togliere di dosso oggetti di metallo e non**, quali ad esempio, orologi, schede magnetiche, trucco al

**Studio Radiologico
di LASCARO Franco e Maria srl**

Revisione 12

CARTA DEI SERVIZI

Pag. 11/13

viso, lenti a contatto, chiavi, monete e quant' altro indossato che possa interferire con gli esami in corso.

Il tecnico incaricato provvede, quindi, ad inserire nel computer della RM i dati relativi al paziente, la tipologia di esame da eseguire, il nome dell'operatore che eseguirà l'esame e le informazioni relative all'anamnesi effettuata.

Successivamente il paziente verrà accompagnato all'interno della sala diagnostica in cui si trova la macchina di RM. Il paziente verrà fatto sdraiare in un lettino e in relazione al tipo di articolazione da studiare potranno essere posizionati dei cuscini al fine di rendere più confortevole l'esecuzione dell'esame stesso.

Le controindicazioni all'esecuzione dell'esame RM sono le seguenti:

- Presenza di pacemaker cardiaco, pompe di infusione interne, neurostimolatori, protesi all'orecchio interno che possono subire danneggiamenti sotto l'azione del campo magnetico
- Schegge metalliche all'interno del corpo e in particolare in vicinanza degli occhi, clips metalliche a seguito di interventi chirurgici al cervello o al cuore
- E' bene segnalare l'eventuale stato di gravidanza, specie se nel primo trimestre, ed eventuali allergie specie ai metalli

In genere non si devono seguire preparazioni né diete particolari per l'indagine RM.

In alcuni casi, a seconda del tipo di patologia da studiare, potrà essere somministrato un **mezzo di contrasto (mdc) per via endovenosa**. A differenza di altre indagini diagnostiche (come, per esempio, l'angiografia o la TC) la quantità di mdc generalmente necessaria per la diagnosi è relativamente modesta (in genere non superiore al contenuto di una siringa da 10 ml). Queste sostanze contrastografiche possono in casi molto rari procurare effetti collaterali di tipo allergico; pertanto, è necessario che il paziente sottoscriva una liberatoria prima di eseguire l'esame.

Suggerimenti e reclami

Lo **Studio Radiologico LASCARO** accetta e sollecita i suggerimenti degli Utenti per poter offrire un servizio sempre migliore e adeguato alle necessità. Chi vuole formulare un suggerimento è pregato di farlo per iscritto, sull'apposita modulistica predisposta, depositando la stessa nelle apposite cassette presenti nella sala di attesa e presso gli sportelli dell'Accettazione. Gli utenti possono sporgere reclamo a seguito di disservizi o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Tali reclami, qualora fondati e quindi utili per poter migliorare i servizi dello studio, dovranno essere presentati o inviati a:

Studio Radiologico di Lascaro Franco e Maria srl

71122 FOGGIA (FG) – via Napoli 6/c – tel 0881 740640 – fax 0881 711620
studiolascaro@gmail.com

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 12/13

5. STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI DI EVOLUZIONE

Lo **Studio Radiologico LASCARO** ha individuato gli "Indicatori" che definiscono il livello di qualità dell'erogazione dei servizi. Gli indicatori individuati sono:

TEMPO DI ATTESA Medio dell'utente, dal momento in cui si presenta in sala accettazione con la prescrizione, al momento in cui è introdotto nella sala per l'effettuazione dell'esame.

Tale tempo, espresso in minuti, è definito dal Responsabile dell'Accettazione, ricavando la media giornaliera dai tempi rilevati per ogni utente, come primo indicatore (**TAG – Tempo medio di Attesa Giornaliera**).

Lo standard previsto, per tale indicatore è di

- **40 minuti per esami radiologici**
- **30 minuti per esami di risonanza magnetica articolare**

TEMPO DI REFERTO Medio, relativo a quanto intercorre tra l'accettazione della prescrizione all'emissione del referto (consegna al paziente delle immagini radiografiche e/o ecografiche insieme alla diagnosi), calcolato a cura del Responsabile Gestione Qualità sulla base dei tempi di consegna giornalieri.

L'indicatore che si ricava (**TRM – Tempo di Referto Medio**), espresso in minuti/ore, è definito in rapporto alle diverse tipologie di esame, con i seguenti standard:

- **Esame radiografico:** **20 minuti**
- Esame ecografico:** **in tempo reale**
- Esame di risonanza magnetica articolare:** **due giorni lavorativi**

Gli standard definiti sono portati a conoscenza degli utenti, mediante un manifesto redatto dal Responsabile dell'Accettazione, posto in evidenza nel locale d'attesa.

Studio Radiologico di LASCARO Franco e Maria srl		
Revisione 12	CARTA DEI SERVIZI	Pag. 13/13

6. STRUMENTI DI VERIFICA E DI TUTELA

Lo **Studio Radiologico LASCARO** ha adottato al proprio interno un Sistema di Gestione per la Qualità che prevede anche la costante gestione delle Non Conformità rilevate nel corso dell'erogazione dei servizi. Anche gli eventuali reclami sollevati dagli utenti vengono trattati e gestiti secondo procedure dettagliate interne che prevedono l'analisi delle cause e la relativa risposta scritta al cliente/utente in merito al trattamento adottato. Quindi, tutti i responsabili aziendali sono preposti, per i rispettivi settori di competenza, a mettere a disposizione degli utenti gli strumenti per registrare i loro reclami e le loro osservazioni ed attivare le procedure per il loro trattamento.

Il Responsabile Gestione Qualità dell'Azienda ha il compito di definire le azioni da intraprendere e sorvegliare il loro svolgimento, in conseguenza alle citate registrazioni, sino alla verifica delle soluzioni adottate, in termini d'efficacia ed adeguatezza, sino ad ottenere l'affermazione di soddisfazione, da parte dell'utente che ha denunciato il problema. Lo stesso responsabile, di conseguenza, ha il compito di tenere debitamente informati gli utenti, sulla risoluzione dei loro reclami, sulle azioni correttive effettuate e rilevare il loro grado di soddisfazione. In relazione agli episodi trattati, il Responsabile Gestione Qualità redige rapporti periodici sul livello di qualità raggiunto e li presenta alla Direzione Aziendale che determina le conseguenti scelte d'evoluzione e correzione dell'Organizzazione, delle strutture e del personale, il tutto sempre nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi erogati, e quindi della soddisfazione dei propri utenti/clienti.

La costante applicazione del Sistema Qualità aziendale rappresenta una importante tutela per gli utenti, riguardo alla corretta definizione ed applicazione delle procedure citate e delle relative assunzioni di responsabilità.

La certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma internazionale **UNI EN ISO 9001**, ottenuta dallo **Studio Radiologico LASCARO** mediante certificato rilasciato da un ente di certificazione di rilevanza internazionale, costituisce per lo stesso utente una garanzia in più in merito alla qualità dei servizi erogati. L'Organizzazione, tenendo fede a quanto esposto nel proprio Manuale della Qualità e a quanto riportato nelle Procedure Gestionali, intende dare agli utenti ampia pubblicità sui risultati raggiunti, esponendo nei propri locali, tra l'altro, la presente **CARTA DEI SERVIZI**, la POLITICA PER LA QUALITA' aziendale ed i certificati del proprio Sistema Gestione Qualità, per una corretta e completa informazione.