

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

CENTRO IBLEO TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA - C.I.T.C. srl

VIALE DELLE AMERICHE, 163 – RAGUSA

TEL. 0932 252222

Direttore Tecnico - Dr. Giuseppe Lo Meo

CARTA DEI SERVIZI

Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la nostra struttura per aiutare i cittadini a conoscerla meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.

INDICE DI REVISIONE E DATA	VERIFICATA <i>Responsabile Qualità</i>	APPROVATA <i>Legale Rappresentante</i>
Rev.12 del 06/05/2024	Ing. Gian Franco Messina	Dr. Magnani Giovanni

INDICE

- 1. Presentazione**
- 2. I nostri obiettivi**
- 3. Requisiti della struttura**
- 4. Principi fondamentali**
- 5. Informazioni utili**
- 6. I nostri servizi**
- 7. Informativa sui rischi connessi alle procedure diagnostiche**
- 8. Riservatezza**
- 9. Diritti e doveri del malato**
- 10. Reclami e osservazioni**
- 11. Contatti**
- 12. Standard di qualità**

PRESENTAZIONE

Il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* è una struttura sanitaria, accreditata con il SSN, dotata di settori specializzati in diagnostica per immagini. Eroga prestazioni di: **Radiologia Tradizionale, TAC, RM ed Ecografia** ed è sita in un moderno complesso in Ragusa, viale delle Americhe, 163, che utilizza un parco attrezzature al passo con l'evoluzione tecnologica.

L'esperienza del personale medico e la qualificazione delle altre figure professionali operanti nel Centro, offrono all'utenza ampia assicurazione di elevate professionalità e competenza.

Il personale incaricato della effettuazione degli esami, così come i consulenti medici esterni afferenti alla Struttura, sono in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello nazionale e si sottopongono continuamente a corsi di perfezionamento e di aggiornamento professionale, indispensabili per la continua evoluzione a cui il settore della diagnostica per immagini è soggetto.

La struttura è situata in uno stabile dedicato esclusivamente allo svolgimento delle indagini diagnostiche, suddiviso su tre piani, di cui il primo terra dedicato all'accoglienza (accettazione, segreteria, sala medici, sala attesa principale, amministrazione), il primo piano riservato alla Direzione Generale e Sanitaria, agli archivi ed ai depositi, il piano seminterrato dedicato agli ambulatori e alle sale diagnostiche attrezzate con le più moderne tecnologie.

I NOSTRI OBIETTIVI

Il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl*, ha come obiettivo primario di fornire assistenza sanitaria assicurando le più elevate qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche espletate.

Il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl*, ha progettato, realizzato ed applicato un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001.2015.

La Direzione del *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl*, orientata all'eccellenza e consapevole di dover operare rispettando i bisogni dell'utente e attraverso il rispetto delle normative di riferimento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità in relazione ad una serie di obiettivi da raggiungere, quali:

- ✦ la soddisfazione delle necessità e delle aspettative del paziente e di tutte le parti interessate.
- ✦ il continuo miglioramento del servizio reso al paziente,
- ✦ il raggiungimento dell'eccellenza, senza compromessi, in campo clinico,
- ✦ l'efficienza nella prestazione del servizio,
- ✦ le condizioni lavorative ottimali per tutto il personale,
- ✦ il costante miglioramento dell'immagine del Centro nei confronti del sistema cliente,
- ✦ la consapevolezza che il proprio lavoro può salvare delle vite, prolungarne la durata e migliorarne la qualità

seguendo un percorso che coniuga:

- rigore professionale,
- attenzione costante verso i progressi della Radiologia,
- implacabile ricerca di innovazione,
- umanità nell'accoglienza e nell'assistenza dei pazienti.

Le esigenze e le aspettative del paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di diagnosi e di assistenza all'utenza.

Tutte le figure professionali facenti parte della Struttura sono formate per il conseguimento della soddisfazione dell'Utente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione del Centro si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente, prendendo in considerazione tutti i dati di cui è a conoscenza per il miglioramento continuativo della Struttura.

La Direzione del Centro, in ossequio ai principi indicati dalla legislazione italiana, al fine del raggiungimento degli standard qualitativi internazionali e nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente, è impegnata a promuovere e a perseguire il riconoscimento e la tutela dei diritti degli utenti che vi si rivolgono per effettuare prestazioni diagnostiche, offrendo un servizio efficiente ed efficace secondo le varie specifiche esigenze; tali obiettivi vengono specificatamente definiti nella presente Carta dei Servizi, la cui diffusione all'utenza viene assicurata prioritariamente.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la struttura del Centro per aiutare l'utente a conoscerli, rendendo più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più gradevole la permanenza, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere.

REQUISITI DELLA STRUTTURA

Il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* dispone, per l'esercizio della propria attività sanitaria, di tutti i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi previsti dalle vigenti leggi. In particolare, sono stati rispettati i requisiti strutturali e tecnologici in materia di:

- protezione antisismica,
- protezione antincendio,
- protezione acustica,
- sicurezza e continuità elettrica,
- sicurezza antinfortunistica,
- igiene dei luoghi di lavoro,
- protezione dalle radiazioni ionizzanti,
- protezione dai campi magnetici elevati e dalle radiofrequenze,
- eliminazione delle barriere architettoniche,
- smaltimento dei rifiuti,
- condizioni microclimatiche.

Sono stati individuati e realizzati requisiti strutturali adeguati alla tipologia ed al volume delle prestazioni effettuate, prevedendo sale per l'esecuzione degli esami diagnostici che garantiscano la privacy dell'utente, aree di attesa dotate di adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi, spazi per accettazione, attività amministrative ed archivio, servizi igienici distinti per utenti, personale e portatori di handicap, spazi riservati per deposito di materiale d'uso, attrezzature e strumentazioni, sale di radiodiagnostica, ecografia, TC ed RM con annessi spazi-spogliatoi per gli utenti, aree di pertinenza medica e tecnica, due aree di soccorso-rianimazione con attrezzature e presidi medico-chirurgici di supporto.

Sono stati rispettati i requisiti minimi impiantistici, prevedendo adeguata illuminazione e ventilazione naturale in tutti i locali, adeguate linee telefoniche, gruppi di continuità elettrica e allarmi di segnalazione acustica.

L'impiantistica elettrica è a norma di legge e certificata; vengono effettuati controlli periodici di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici.

E' stata realizzata una adeguata dotazione di mezzi antincendio, un impianto automatico di rilevazione del fumo nelle aree a rischio, pannelli di istruzione in tutti i locali, percorsi di evacuazione con impianti automatici di illuminazione di emergenza, addestramento del personale di emergenza.

Sono stati previsti requisiti organizzativi durante lo svolgimento dell'attività diagnostica, quali la presenza di un medico responsabile, di personale tecnico ed infermieristico adeguatamente addestrato.

Sono state stabilite procedure di programmazione degli acquisti delle apparecchiature biomedicali, tenuto conto degli indici di obsolescenza e dei continui sviluppi tecnologici, dell'adeguamento alle norme tecniche, delle eventuali disponibilità di nuove tecnologie per il miglioramento dell'assistenza sanitaria.

La *Carta dei Servizi*, costituisce l'impegno formale che il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* assume nei confronti dei propri utenti, attraverso il rispetto dei seguenti requisiti:

- ✓ controllo ed updating tecnologico delle metodiche di imaging
- ✓ trattamento dei dati personale dell'utente solo per fini sanitari
- ✓ esecuzione dei controlli di qualità interni ed esterni, come da pianificazione
- ✓ impiego di risorse umane adeguatamente addestrate
- ✓ risposta ai reclami degli utenti
- ✓ manutenzione e calibrazione sistematica delle apparecchiature.

Verifiche per il rispetto degli standard di Qualità

Per ciascuno degli standard sopra descritti, la Direzione del *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- ✓ verifiche periodiche indipendenti,
- ✓ verifica sistematica da parte della Direzione Sanitaria della corretta gestione dei dati degli utenti,
- ✓ verifica sistematica da parte della Direzione Sanitaria dell'esecuzione dei controlli di qualità pianificati,
- ✓ pianificazione delle attività di formazione e registrazione delle stesse,
- ✓ verifica sistematica da parte della Direzione Sanitaria e soluzione dei reclami ricevuti,
- ✓ pianificazione e registrazione degli interventi di manutenzione e calibrazione delle apparecchiature.

Requisiti tecnologici

Tutti i presidi del *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* sono in possesso di tutte le dotazioni, previste dalle vigenti normative.

Tutti i presidi dispongono delle attrezzature e dei presidi medicochirurgici in relazione alla specificità dell'attività svolta.

La dotazione strumentale di Radiologia Diagnostica prevede: telecomandato con intensificatore di brillantezza *Precision RX1e GE Healthcare* con sistema di trattamento immagini digitali *Drystan Agfa 5503*

La dotazione strumentale di Tomografia Computerizzata prevede:

- . tomografo computerizzato spirale multislice *CT/e dual GE Medical Systems*,
- . tomografo computerizzato spirale multislice *CT Brightspeed GE Medical Systems*.

La dotazione di Ecografia prevede:

- . ecografi color-doppler multidisciplinari *Megas Esaote*.

La dotazione di Risonanza Magnetica prevede: tomografo aperto a campo statico permanente 0.2 *Signa Profile Ultra Phased Array GE Medical Systems*.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione di tutti i servizi, il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* si ispira ai seguenti principi:

Centralità del benessere dei pazienti: Ogni operatore della Struttura si impegna ad operare primariamente nell'interesse del paziente.

Uguaglianza: A tutti i pazienti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità: A tutti i pazienti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

Autonomia: Ogni operatore della Struttura deve rispettare l'autonomia dei pazienti fornendo loro, in completa onestà, le conoscenze necessarie per poter assumere decisioni informate riguardo al trattamento; le scelte dei pazienti devono essere rispettate, se non queste non siano in disaccordo con la pratica etica ed implicino richieste di comportamenti inappropriati.

Continuità: Ai pazienti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di scelta: Ogni paziente, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, è libero di scegliere tra le Strutture accreditate che erogano il servizio sul territorio.

Partecipazione: È garantito il diritto del paziente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

Efficienza ed efficacia: Ogni medico della Struttura si impegna per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

Competenza professionale: Ogni medico della Struttura deve tenersi costantemente aggiornato, in quanto è propria responsabilità mantenere il livello delle conoscenze mediche e di competenze tecniche ed organizzative necessarie per offrire un'assistenza di qualità; la Struttura si impegna a verificare che tutti i propri membri abbiano a disposizione i meccanismi appropriati per raggiungere tale obiettivo.

Riservatezza: Ogni operatore della Struttura si impegna a tutelare adeguatamente la riservatezza di tutte le informazioni fornite dai pazienti.

Informazione: E' garantita al paziente la completezza dell'informazione attraverso la consegna di adeguata documentazione esplicativa delle procedure diagnostiche effettuabili.

Formazione: Al personale viene costantemente offerta una scelta formativa su tematiche varie, pertinenti all'attività professionale svolta.

Igiene: Viene effettuata una sanificazione degli ambienti e delle strumentazioni secondo protocolli specifici e nel rispetto scrupoloso delle norme di igiene più attuali con vasto impiego di materiali monouso; lo smaltimento dei rifiuti viene espletato secondo le norme vigenti.

Confort: La struttura logistica è stata pensata per privilegiare il rapporto umano con il paziente nel contesto di un Centro moderno, organizzato con cura ed efficienza, in grado di fornire accoglienza di alto livello in linea con i migliori standard.

Viene posta massima cura nella pulizia delle sale diagnostiche, dei servizi e dei locali d'attesa.

Viene garantita la facilità di accesso alla Struttura, previa assenza di barriere architettoniche.

E' stata predisposta una segnaletica chiara ed idonea per informazione ed orientamento degli utenti.

Sono state realizzate una climatizzazione costante degli ambienti ed una illuminazione naturale o artificiale appositamente studiata per i diversi ambienti e funzioni.

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile i rumori, di moderare il tono della voce ed il volume della suoneria dei cellulari.

INFORMAZIONI UTILI

Accettazione dei pazienti. Le prestazioni erogate all'utenza derivano da richieste effettuate in regime di accreditamento con il S.S.N. o in regime libero professionale, derivanti da prescrizioni medico-specialistiche.

Il *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl*, per gli esami di TAC e RM, riserva una percentuale di prenotazioni al Centro Unico di Prenotazione (CUP) dell'ASP di riferimento che gestisce direttamente la prenotazione in base alla priorità indicata nella richiesta medica e trasmette alla Struttura i nominativi e il giorno della prenotazione.

Le *prestazioni private in regime libero-professionale* sono programmate dal Responsabile della Segreteria e Accettazione, secondo specifiche modalità e tempi di accesso.

Il giorno stabilito per l'esecuzione della prestazione, all'orario prefissato, è necessario che l'utente si presenti munito di un documento d'identità, del tesserino del codice fiscale e della richiesta medica del proprio specialista.

Per le *prestazioni accreditate con il S.S.N.*, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale, fotocopia di un documento d'identità, il codice fiscale, la tessera regionale sanitaria e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione dal pagamento del ticket.

Per gli esami erogati in regime di Servizio Sanitario Nazionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto.

Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* che vengono comunicate su richiesta.

Tutti i costi relativi alle prestazioni richieste sono contenuti nel tariffario *Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* vigente.

Apertura al pubblico. La Struttura è aperta al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 20.00 con orario continuato, ad eccezione del sabato, in cui la Struttura rimane aperta sino alle ore 14.00.

Attesa. L'attesa per l'esecuzione degli esami sarà ridotta al minimo possibile; il Centro si impegna a rendere la permanenza degli utenti al suo interno la più accogliente e sicura possibile.

Colloqui con il medico referente. Nel corso dell'esecuzione dell'esame o al momento del ritiro del referto, il paziente o un suo familiare delegato o il suo medico di medicina generale possono relazionarsi con il medico del Centro responsabile dell'esecuzione dell'esame; i colloqui dovranno essere concordati con il personale di Segreteria, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Consegna dei referti. La consegna dei referti (previa presentazione dell'apposito tagliando di ritiro e di un documento di identità) di norma avviene nello stesso giorno dell'esecuzione dell'indagine diagnostica, compatibilmente con i tempi tecnici di esecuzione degli esami oppure nei giorni immediatamente successivi all'accesso dei professionisti.

Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato, se non con delega scritta corredata dai documenti di identità.

Nessun referto sarà comunicato per telefono.

E' possibile ritirare i referti in qualsiasi orario di apertura del Centro, previa conferma telefonica.

La relativa documentazione iconografica sarà disponibile su supporto digitale (CD) per il ritiro al termine dell'esecuzione dell'indagine.

Qualora possibile, su richiesta, sarà effettuata copia su lastra della documentazione iconografica.

Controlli e verifiche. La Struttura esegue regolarmente controlli sanitari sul personale, controlli ambientali, nonché controlli di qualità sullo stato e sul funzionamento delle apparecchiature e sull'efficacia delle prestazioni diagnostiche, ad opera di personale specificatamente addetto, nel rispetto delle normative esistenti.

L'accertamento del rispetto degli standard, avviene tramite Audit interni pianificate dal Responsabile della Qualità e dalla Direzione, volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema di Qualità.

La Struttura si impegna inoltre ad accogliere eventuali visite di verifica, da parte di personale addetto del S.S.N., della congruità delle prestazioni offerte.

Documentazione. La Struttura ha predisposto ampia documentazione descrittiva della propria operatività e dei propri servizi che mette a disposizione dell'utenza nelle aree di attesa e di lavoro, nonché su un sito web, consultabile su internet all'indirizzo www.rm-magnani.com; periodicamente verranno distribuiti agli utenti appositi questionari al fine di rilevare e migliorare la qualità dei servizi erogati.

Il sito internet rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo, fornendo un profilo del Centro, informazioni sull'attività del Centro, sulle prestazioni offerte, sui servizi e sulle attività medico-sanitarie, la possibilità di effettuare prenotazioni di esami.

La Struttura si impegna a diffondere all'utenza la propria *Carta dei Servizi*.

Esecuzione degli esami. Le prestazioni diagnostiche vengono effettuate a richiesta dei pazienti.

Fumo. Il Centro *Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl* è una struttura libera dal fumo: è assolutamente vietato fumare *entro i limiti territoriali della Struttura* (anche sugli spiazzi all'aperto).

Ciò per disposizioni di legge, per la salvaguardia della salute dei pazienti e del personale del Centro e per il rispetto dell'immagine che il Centro vuole fornire all'utenza.

Informativa. Il personale di Segreteria fornirà, al momento della prenotazione ed all'atto dell'accettazione, ampie delucidazioni circa la preparazione all'esame, la modalità di esecuzione, le eventuali limitazioni e controindicazioni, la qualifica degli operatori e dei consulenti esterni.

Saranno inoltre preventivamente fornite informazioni circa il costo dell'esame, le eventuali esenzioni dal pagamento o i rimborsi da parte del S.S.N., le possibili coperture assicurative, la data di consegna del referto.

Il personale medico, prima dell'inizio dell'esame, fornirà ulteriori chiarimenti circa le modalità di esecuzione, gli eventuali rischi e controindicazioni, le caratteristiche tecniche delle strumentazioni utilizzate, raccogliendo al tempo stesso i dati clinici ed anamnestici utili alla riuscita dell'indagine ed i consensi informati all'esecuzione delle procedure diagnostiche.

Liste d'attesa. Valutata la richiesta delle prestazioni da parte del personale preposto all'Accettazione, sentito il parere del personale medico circa eventuali motivazioni di urgenza, il nominativo del paziente, cui viene attribuito un codice progressivo, viene inserito nell'elenco delle prenotazioni, ad un dato giorno ed orario, dal quale resta in attesa di essere anticipato, qualora si liberino spazi per l'effettuazione dell'esame richiesto.

Il Centro si impegna a rispettare i limiti dei tempi d'attesa stabiliti dalle normative vigenti.

Le liste d'attesa sono aperte al pubblico e consultabili presso la Direzione Sanitaria.

Parcheggio. All'interno del Centro è possibile parcheggiare la propria autovettura per il tempo necessario ad effettuare le prestazioni.

Prenotazione degli esami. L'accesso alle prestazioni diagnostiche prevede prenotazioni effettuabili telefonicamente o di persona, con conferma telefonica da espletarsi il giorno precedente all'indagine; in caso di necessità, in qualsiasi momento (anche nella stessa giornata, senza alcuna forma di prenotazione) possono essere erogate le prestazioni richieste e ritenute necessarie.

E' possibile prenotare negli orari di apertura del Centro.

Eventuali significativi ritardi o spostamenti negli orari d'esame verranno comunicati tempestivamente agli utenti.

Prenotazione degli esami mediante centralino elettronico.

È in dotazione del Centro una infrastruttura di gestione della comunicazione interna / esterna costituita da un centralino digitale, una barra telefonica web (Webphone), un call center (IVR), un Predictive Dialer, una agenda prenotazioni esami integrata. Il sistema utilizza un agente virtuale per la gestione delle chiamate in ingresso e in uscita, in grado di scalare all'operatore fisico soltanto le chiamate strettamente necessarie.

Costituisce un sistema di prenotazione centralizzato e connesso al sistema informativo aziendale a cui hanno accesso simultaneamente gli operatori fisici, attraverso interfaccia web, e l'agente virtuale. Il sistema gestisce contestualmente le operazioni di prenotazione ed eventuale annullamento di prenotazione, ridefinendo in tempo reale l'agenda sulla base delle variazioni dei flussi informativi ed è in grado di richiamare automaticamente il paziente nel caso di variazioni, o semplicemente per ricordare/confermare l'appuntamento il giorno antecedente allo stesso.

La piattaforma supporta il flusso informativo da CUP, integrandolo in tempo reale con i flussi informativi gestiti direttamente dal personale o tramite agente virtuale, in un'ottica di interconnessione tra i Sistemi del Centro di Diagnostica per Immagini e sistemi terzi.

Sito internet. Il sito internet del C.I.T.C. srl www.rm-magnani.com è uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce in tempo reale informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

E' un sito in continua evoluzione progettato per mettere in contatto il Centro con i propri pazienti; fornisce un profilo della Struttura, i contenuti della Carta dei Servizi, informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie, schede informative sulle tecnologie diagnostiche, la possibilità di effettuare contatti.

Telefono. Nelle zone operative non si possono utilizzare telefoni cellulari poiché possono causare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.

Tutela della sicurezza personale e dell'ambiente. Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica dei pazienti e degli accompagnatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive: vengono adottate tutte le misure previste dalle leggi vigenti in materia a tutela della salute e della sicurezza degli utenti e degli operatori.

Il Centro è fornito di coperture assicurative per responsabilità civile per danni a persone e a cose.

Il Centro, dotato di impiantistica elettrica a norma di legge, dispone di apparecchiature elettroniche di continuità site sia nelle aree di lavoro che in quelle di attesa e nei servizi che assicurano l'erogazione di energia elettrica in caso di black-out, al fine di garantire la continuità degli esami in corso, la sicurezza dei dati raccolti ed il comfort degli utenti; vengono inoltre effettuati controlli periodici di sicurezza elettrica degli impianti elettrici e delle apparecchiature biomedicali.

Il Centro garantisce il rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso e con la costante sanificazione degli ambienti e delle attrezzature.

Il Centro dispone di apparecchiature di ricircolo delle acque reflue e di un servizio di stoccaggio e smaltimento dei rifiuti prodotti in linea con le norme anti-inquinamento vigenti.

Il Centro dispone di una adeguata dotazione di mezzi antincendio, di pannelli di istruzione nelle aree accessibili all'utenza, di percorsi di evacuazione protetti con impianti automatici di illuminazione di emergenza, avendo avuto cura di allestire un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi nel rispetto delle normative vigenti e di fornire un adeguato addestramento al personale ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti e degli accompagnatori.

All'interno dei vari locali sono a disposizione dei pazienti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.

Tutela dei diritti del paziente. Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, per la rilevazione di eventuali disservizi, il Centro ha investito la Direzione Sanitaria del compito di ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni, di fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dal Centro e le modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente, di effettuare l'analisi dei questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, di predisporre gli eventuali verbali di reclamo, di garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

I NOSTRI SERVIZI

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl svolge attività di diagnostica per immagini nel campo della Radiologia Tradizionale, Ecografia, Tomografia Computerizzata TC e Risonanza Magnetica RM.

La Struttura è in grado di effettuare:

- . Indagini RX, ECO, TC e RM standard
- . Indagini angio-TC con tecnica spirale multislice
- . Indagini TC 3D volumetriche
- . Indagini angio-RM
- . Indagini colangio/pielo/mielo-RM
- . Densitometria ossea QCT
- . Dentalscan.

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl è dotato delle più moderne ed avanzate tecnologie e strumentazioni (RX digitale, ecocolordoppler multidisciplinari, TC spirali e multislice, RM open, digitalizzazione e trasmissione delle immagini DICOM System) in linea con gli standard internazionali; il personale medico e tecnico è composto da specialisti dei vari settori con consolidata esperienza di lavoro, titoli di studio qualificanti e aggiornamento professionale continuativo.

L'attività del Centro viene precipuamente dedicata alle prestazioni di altissima specialità TC e RM; non vengono effettuate prestazioni invasive o ad alto rischio che comportino il ricorso a anestesie o sedazioni.

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata C.I.T.C. srl si impegna a comunicare il costo degli esami al momento della prenotazione degli stessi.

Le formalità amministrative verranno espletate al termine dell'esame, fornendo ampie delucidazioni sul contenuto della prestazione effettuata e sulla corrispondenza alla richiesta medica.

TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA - TC

La Tomografia Assiale Computerizzata (TAC) ha subito una costante evoluzione dai primi prototipi degli anni 1970 (che necessitavano di tempi di scansione di 1-2 minuti per ogni singola sezione e tempi di ricostruzione delle immagini di 1-5 minuti per sezione con limitata risoluzione) sino alle apparecchiature degli ultimi anni 1980 (che consentivano tempi di scansione di 2-5 secondi e ricostruzione istantanea con risoluzioni elevate).

In ogni caso, a dispetto di questi mutamenti, la **TC convenzionale** è sempre stata limitata dalla velocità di acquisizione complessiva dei dati d'esame che tipicamente era compresa tra 8-12 scansioni al minuto nei migliori sistemi.

Ciò in definitiva condizionava pesantemente il risultato clinico delle indagini in quanto lesioni focali di piccole dimensioni, ad esempio noduli epatici o polmonari, potevano, a causa della dinamica respiratoria, non essere adeguatamente identificati, come pure non era possibile seguire la dinamica vascolare delle suddette lesioni.

Negli ultimi anni '90 tali problematiche della TAC standard sono state superate grazie all'introduzione clinica della Tomografia Computerizzata Spirale (elicoidale).

La **TC spirale** presenta infatti il vantaggio di una acquisizione volumetrica in un singolo atto respiratorio che permette di risolvere lesioni di dimensioni molto ridotte, come pure di effettuare un adeguato studio della dinamica vascolare.

I sistemi TC spirale inizialmente consentivano soltanto acquisizioni volumetriche di 12 secondi circa con parametri tecnici di scansione limitati; la rapida evoluzione tecnologica ha determinato l'introduzione clinica di apparecchiature in grado di effettuare acquisizioni di 30-40 secondi con parametri tecnici estremamente elevati, consentendo studi tridimensionali dei distretti corporei esaminati ed analisi vascolari estremamente affidabili.

Ciò ha determinato l'obsolescenza delle apparecchiature TAC convenzionali ed il mutamento radicale delle procedure degli esami di Tomografia Computerizzata, tali da consentire diagnosi estremamente precoci particolareggiate per patologie non evidenziabili con le apparecchiature TC tradizionali.

La nuova frontiera nella diagnostica TAC è rappresentata dalla **TC multislice**, ossia la possibilità di ottenere immagini TAC in brevissimo tempo e con minore invasività rispetto al passato.

Con questa tecnologia è possibile ottenere informazioni diagnostiche nei tre piani dello spazio con estrema attendibilità e quindi svolgere la complessa anatomia umana e rappresentarla con immagini 3D a colori.

La TC multislice infatti è in grado di acquisire innumerevoli immagini in breve tempo, offrendo la possibilità di effettuare una indagine completa del corpo intero in pochissimi secondi, non eseguibile con le TAC tradizionali e spirali monostrato, con un significativo miglioramento della qualità diagnostica della stessa.

Questi risultati si addicono particolarmente allo studio oncologico e per la pianificazione di interventi chirurgici.

Infatti, in pochi secondi un intero distretto corporeo può essere acquisito, per poi passare al sistema di elaborazione computerizzato a disposizione del Radiologo.

Grazie alle molteplici possibilità tridimensionali, le indagini vascolari e ossee trovano precise risposte, così come lo studio del torace, dell'addome e dei distretti neurologici.

In virtù di tutti questi accorgimenti innovativi, la qualità dell'esame è estremamente elevata e la dose di raggi X estremamente ridotta.

L'apparecchiatura TAC installata presso il nostro Centro è costituita da un modello di ultima generazione prodotto dalla ditta GE Medical Systems (Milwaukee-USA) che include, tra le proprie possibilità, acquisizioni volumetriche di elevata capacità, la riproduzione ottimale dei distretti vascolari e la rielaborazione tridimensionale con elevata risoluzione delle immagini ottenute, fornendo l'indubbio vantaggio di una riduzione dell'utilizzo dei mezzi di contrasto iodato e degli artefatti legati alla tecnica di esecuzione, con conseguente riduzione complessiva della dose somministrata ai pazienti e maggiore efficacia nelle diagnosi delle patologie oggetto di studio.

Un sistema automatizzato per la riproduzione fotografica e uno per l'archiviazione consentono al personale medico di concentrarsi sulla cura e sull'attenzione al paziente, aumentando il confort e la collaborazione del paziente.

RADIOLOGIA - RX

La Radiologia negli ultimi anni ha subito una rapida e radicale trasformazione, caratterizzata dall'introduzione e dal crescente sviluppo delle tecnologie informatiche con conseguente riduzione dei costi, maggiore integrazione dei diversi reparti di diagnostica, maggiore accessibilità all'archiviazione dei documenti, incremento della produttività e dell'efficienza del reparto radiologico e, soprattutto, ridotto utilizzo di raggi X.

L'apparecchiatura RX in dotazione presso il nostro Centro, è costituita da un sistema radiologico, utilizzato in abbinamento ad un intensificatore di brillantezza con catena televisiva ad alta risoluzione e ad un sistema di digitalizzazione delle immagini radiografiche, che permette di ottenere una serie di notevoli vantaggi, quali una maggiore semplicità e velocità di esecuzione degli esami, superiori possibilità diagnostiche e, soprattutto, una significativa riduzione della dose RX somministrata al paziente.

DENTALSCAN

Negli ultimi anni gli interventi di chirurgia implantare sono andati numericamente crescendo in maniera massiccia: ciò è dovuto allo sviluppo di tecnologie che hanno consentito un aumento dei successi a lungo termine.

Con l'incremento numerico dei suddetti interventi, l'Odontoiatra ha avvertito l'esigenza di avere a disposizione mezzi di valutazione sempre più accurati prima dell'intervento; in particolare si è sentita la necessità di avere informazioni sempre più precise circa lo spessore buccolinguale della cresta alveolare e delle varie strutture ossee esaminate (seni mascellari, canale incisivo, canale mentoniero, ecc.).

Ciò inizialmente è stato ricercato con la radiologia tradizionale, ma il grado di distorsione delle immagini impediva di ottenere adeguate misurazioni.

Successivamente, con l'introduzione clinica della tomografia computerizzata, è stato possibile ottenere delle immagini multiple con migliore visualizzazione delle strutture interne; dalla rielaborazione manuale delle immagini TC, indagativa ed imprecisa nelle apparecchiature più datate, si è passati recentemente alla elaborazione di programmi software (*dentalscan*) che consentono la ricostruzione delle immagini assiali producendo immagini dentali secondo piani prestabiliti.

Il software *dentalscan* ha ulteriormente migliorato le informazioni diagnostiche offerte dalla tomografia computerizzata per fini implantologici.

Esso, infatti, consente una precisa definizione anatomopatologica, a grandezza reale, dell'osso mascellare e della mandibola, permettendone un preciso studio strutturale indispensabile all'Implantologo per una corretta programmazione dell'intervento chirurgico.

Definendo correttamente l'anatomia ossea e la sede dei fasci vasculonervosi e con la valutazione reale dello spessore utile all'impianto, il *dentalscan* consente la scelta del sito più idoneo per l'installazione dell'impianto, il pieno sfruttamento delle caratteristiche dell'osso del sito implantare (con un impianto di dimensioni maggiori si ha ovviamente un aumento della stabilità), il posizionamento di impianti in siti considerati non idonei con le metodiche radiologiche tradizionali, il massimo rispetto delle strutture anatomiche con eliminazione della possibilità di complicanze durante l'intervento, l'accurata angolazione dell'impianto con la premessa di un buon rapporto oclusale tra le arcate, l'inserimento di un numero maggiore di impianti, l'identificazione di alterazioni strutturali che possono limitare o controindicare l'inserimento dell'impianto come, ad esempio, piccoli residui radicolari, formazioni cistiche radicolari o eventuali denti inclusi, la cui localizzazione spaziale è indispensabile per un corretto planning implantologico.

Si possono infine ottenere ricostruzioni tridimensionali (TC-3D) dell'osso mascellare e della mandibola a completamento della visione plastica del distretto anatomico esplorato.

Alla luce delle suddette premesse, i vantaggi che derivano dallo studio densitometrico TC effettuato presso il nostro Centro con il programma di ricostruzione *dentalscan* sono molteplici ed indispensabili per una adeguata pratica implantologica.

DENSITOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA - QCT

L'osteoporosi, come è noto, è una malattia scheletrica sistemica caratterizzata da una riduzione della massa ossea e da alterazioni della microarchitettura del tessuto osseo con conseguente aumento della fragilità delle ossa e della suscettibilità al rischio di fratture; numerosi studi clinici hanno infatti ampiamente dimostrato che la massa ossea rappresenta il principale fattore determinante della resistenza meccanica scheletrica e che una sua riduzione determina un importante fattore di rischio per le fratture vertebrali o scheletriche in genere.

L'importanza sociale di tale malattia è in costante crescita sia per l'aumento della vita media che per l'aspettativa di una buona qualità della vita stessa.

Le fratture causate dalla osteoporosi rappresentano infatti un rilevante problema per la sanità mondiale, causando considerevole morbidità e mortalità tra gli anziani ed un ingente onere finanziario sui servizi sanitari; le fratture alla colonna vertebrale ed all'avambraccio sono associate a morbidità significativa, ma le conseguenze più gravi sorgono in pazienti affetti da fratture dell'anca che e' associata ad una significativa mortalità negli anziani di ambo i sessi.

Come per la maggior parte delle patologie, l'anamnesi e l'esame clinico sono elementi rilevanti nello studio dell'osteoporosi.

Esistono inoltre numerosi mezzi e procedure diagnostiche atte ad esaminare osteoporosi; infatti, gli sviluppi della diagnostica non invasiva che consentono una precisa valutazione della massa ossea hanno rivoluzionato lo studio dell'osteoporosi, permettendo di rilevare e di quantificare i cambiamenti e le differenze assolute nella mineralizzazione ossea, risultando pertanto determinanti ai fini della diagnosi, della prognosi e del trattamento dei pazienti affetti.

Esistono numerose metodologie di studio, dalla QCT alla DEXA, all'ecografia ed anche alla radiologia tradizionale e alla RM, attualmente disponibili per la quantificazione dell'osteoporosi, indicative di come non esista un univoco consenso su quale sia il metodo elettivo di scelta; ogni metodo possiede suoi peculiari vantaggi e limiti in relazione alla propria affidabilità di misura, dose di esposizione, tempo di esecuzione, costo economico, risultando talvolta scarsamente correlabile, tanto che i risultati dell'uno possono non essere predittivi dei risultati ottenuti con l'altro.

Il metodo densitometrico ideale dovrà determinare la reale quantità di contenuto minerale osseo e, soprattutto, consentire l'utilizzo clinico dei valori di massa ossea, separando i soggetti sani dai soggetti osteopenici ed identificando una soglia discriminante che possa esprimere un maggiore rischio di frattura.

Tra le strumentazioni utilizzate, le più diffuse sono quelle cosiddette "a singolo raggio fotonico" con le quali è possibile misurare la densità minerale a livello del polso, quelle che impiegano una tecnologia radiologica (DEXA) con le quali è possibile misurare la densità ossea del corpo intero, della colonna vertebrale e del femore, quelle che utilizzano la Tomografia Assiale Computerizzata (QCT) per l'analisi della colonna vertebrale.

La scelta della strumentazione e del distretto corporeo da esaminare dipendono da vari fattori, quali la diffusione delle differenti apparecchiature sul territorio, dal sesso e dall'età del soggetto.

La Tomografia Computerizzata Quantitativa (QCT, quantitative computed tomography), metodica densitometrica utilizzata presso il Centro per lo studio dell'osteoporosi, rappresenta attualmente l'unico metodo densitometrico propriamente detto con cui e' possibile ottenere una valutazione della densità reale del contenuto minerale osseo con dosi di esposizione enormemente inferiori a quelle assorbite con le tradizionali apparecchiature TC di uso diagnostico, consentendo di superare i principali limiti dei metodi assorbimetrici (quali la DEXA), la cui rappresentazione planare dell'immagine non consente di ottenere informazioni sullo spessore vertebrale né di calcolare separatamente la componente corticale dall'osso spongioso.

RISONANZA MAGNETICA - RM

La Risonanza Magnetica è una metodica di imaging che utilizza un elevato campo magnetico per produrre immagini di organi e di strutture interne del corpo umano.

Quando il paziente accede al sito RM per essere sottoposto ad un esame, per prima cosa deve informare il medico circa la presenza all'interno del proprio corpo di qualsiasi oggetto metallico, come una protesi, un impianto, delle clips chirurgiche, ecc. che potrebbe essere attratto all'interno del magnete con grave danno per la sua incolumità.

Sarà il medico responsabile dell'esame RM, preventivamente informato dell'esistenza di oggetti metallici interni, a valutarne la compatibilità e a stabilire se eseguire l'esame oppure a rinunciare all'esecuzione dello stesso.

Non possono essere assolutamente sottoposti ad esame RM i pazienti, né possono accedere nell'area RM eventuali accompagnatori, portatori di:

- pacemakers cardiaci
- clips chirurgiche, specie se applicate su aneurismi
- protesi valvolari cardiache metalliche
- frammenti metallici endo-oculari
- impianti uditivi
- stimolatori elettronici
- pompe per infusione.

Analogamente oggetti metallici esterni al corpo umano, introdotti all'interno del magnete, alterando l'omogeneità del campo magnetico, potrebbero degradare la qualità delle immagini ottenute, determinando in definitiva l'inaffidabilità dell'indagine RM.

Pertanto, prima dell'esecuzione dell'indagine, il paziente dovrà liberarsi di tutti gli oggetti metallici mobili, quali orologi, monete chiavi, forcine, spille, ecc. (non trascurando di controllare la presenza e,

conseguentemente, di curare l'eliminazione di oggetti metallici anche di esigue dimensioni, quali ad esempio le graffette che abitualmente le smacchiatricie utilizzano per marchiare i capi di abbigliamento). Prima di essere ammesso nell'area RM, il paziente sarà sottoposto ad una serie di domande, contenute in un apposito questionario, a cui dovrà rispondere esaurientemente, con l'aiuto delle spiegazioni del medico responsabile.

Per facilitare la scoperta di eventuali oggetti metallici, la cui presenza non sia nota al paziente, il medico potrà giovare dell'ausilio di un metal-detector.

Gli orologi, le carte di credito, gli apparecchi acustici, i telefoni cellulari non possono essere introdotti nella sala del magnete in quanto, oltre agli artefatti sulle immagini, potrebbe derivarne un danneggiamento; i telefoni cellulari, i computer portatili, i lettori di CD non possono essere introdotti all'interno del sito RM, se non preventivamente spenti, in quanto potrebbero determinare interferenze sulle apparecchiature.

I pazienti portatori di materiali per trattamenti odontostomatologici, di protesi dentarie fisse, di protesi d'anca o di altra articolazione, di protesi del cristallino, di clips per legatura delle tube, di IUD possono essere sottoposti ad esami RM senza alcun rischio; sarà compito del medico che esegue l'esame, conoscendo l'esatta localizzazione di tali oggetti, di minimizzare l'effetto sulla qualità delle immagini.

In alcuni casi, ad esempio prima dell'esecuzione di esami RM mirati allo studio delle orbite o del massiccio facciale, le pazienti possono essere invitate ad eliminare dal viso il trucco apposto attorno agli occhi, in quanto alcuni cosmetici possono contenere sostanze in grado di alterare la suscettibilità magnetica e quindi di distorcere le immagini; non è viceversa necessario rimuovere eventuali lenti a contatto.

Alcuni apparecchi per ortodonzia possono impedire un'accurata visualizzazione di particolari aree anatomiche, quali l'ipofisi o il basicranio, e pertanto devono essere rimossi dall'odontoiatra prima di effettuare l'esame RM.

Durante l'esecuzione di un esame RM, il paziente sarà posizionato sul lettino all'interno del magnete, dove sono assicurate le più favorevoli condizioni di ventilazione ed illuminazione.

Nell'apparecchiatura utilizzata presso il Centro, che dispone di un magnete di tipo aperto (*RM open*), l'interno del magnete è costituito da una larga apertura rettangolare che, oltre a consentire i più ampi movimenti del paziente, gli permette di avere una chiara visione della sala esterna al magnete, consentendo al tempo stesso al medico di controllarlo direttamente in ogni momento.

Un sistema di comunicazione audio tramite interfono permetterà al paziente di parlare con il medico e di ascoltarne la voce; è previsto inoltre un sistema di monitoraggio del respiro e del battito cardiaco del paziente.

Della musica di sottofondo contribuirà a rendere più confortevole l'esame.

Un pulsante di chiamata, costantemente a disposizione del paziente, consentirà di ridurre l'ansietà.

Un sistema di arresto a pulsante consentirà al medico, in caso di bisogno, di interrompere immediatamente l'esame e permetterà la fuoriuscita repentina del paziente dal magnete.

La durata di un esame RM varia da 15 a 30 minuti in media, durante i quali il paziente dovrà mantenere l'immobilità assoluta; per favorire ciò, nel posizionare il paziente, il medico dovrà garantirne il massimo confort, utilizzando cuscini, materassini, fasce di contenzione, ecc.

Nella maggior parte dei casi non occorre una preparazione speciale per l'esecuzione degli esami RM.

Il giorno precedente l'esame RM il paziente può mangiare e bere regolarmente, evitando di ingerire larghe quantità di caffè o sostanze che possano aumentarne l'eccitabilità; in alcuni casi, in pazienti particolarmente ansiosi, se il medico lo riterrà opportuno, prima di effettuare l'esame potrà essere somministrato un blando ansiolitico.

In caso di esami RM cardiologici, per consentire la misurazione del battito cardiaco, occorrerà applicare preventivamente degli elettrodi adesivi sul petto o sul dorso del paziente.

In caso di esami RM che prevedano l'utilizzo di mezzo di contrasto da somministrare per via parenterale ed in caso di studi dell'addome e della pelvi, occorre non mangiare per almeno 8 ore prima dell'inizio dell'esame.

Come per tutti gli accertamenti diagnostici, prima di sottoporsi ad esame RM, occorre esibire ogni eventuale documentazione clinico-radiologica, quali cartelle cliniche, ecografie, TC, ecc. che, adeguatamente interpretate dal medico che esegue l'esame, possono migliorarne l'accuratezza; la documentazione personale del paziente sarà restituita alla fine dell'esecuzione dell'esame.

Qualora il paziente tolleri poco il rumore che l'apparecchiatura normalmente emette, è possibile utilizzare dei tappi in cotone da introdurre nelle orecchie.

I pazienti affetti da claustrofobia o che soffrono di stati d'ansia in luoghi chiusi, possono avere un colloquio informativo con il medico nei giorni precedenti all'esame e valutare assieme la possibilità di sottoporsi all'esame RM, dopo aver visionato l'apparecchiatura e gli spazi dove si effettuano le indagini.

Poiché l'esame RM non richiede impiego di radiazioni ionizzanti, a richiesta del paziente, e solo dietro autorizzazione della Direzione Sanitaria che valuterà il caso specifico, è possibile far assistere all'esame una persona durante l'esecuzione dello stesso, ciò è particolarmente indicato in caso di esami pediatrici.

Normalmente, nonostante il Centro sia adeguatamente attrezzato allo scopo, non si ricorre all'anestesia per sedare i pazienti; in caso di bambini piccoli si preferisce indurre fisiologicamente il sonno e, successivamente, sottoporli ad esame RM.

La maggior parte degli esami RM non richiede la somministrazione del mezzo di contrasto (mdc); se indicata, la somministrazione di mdc (per via endovenosa, orale o intra-articolare, a seconda dei casi) è necessaria per migliorare l'accuratezza dello studio RM.

Il mdc utilizzato in corso di esame RM (composto paramagnetico non ionico del gadolinio) viene somministrato a digiuno, in piccole quantità (10-15 cc max se introdotto per via endovenosa), non causa particolari disagi al paziente e viene prontamente eliminato con le urine.

I pazienti con diatesi allergica devono comunque segnalare ciò al medico prima dell'esecuzione dell'esame RM.

Tutti i pazienti, prima della somministrazione del mdc dovranno esprimere un consenso scritto alla somministrazione dello stesso, dopo essere stati adeguatamente informati sui rischi occorrenti.

I pazienti affetti da gravi stati di insufficienza epatica e renale e da gravi forme di cardiopatia vengono in genere esclusi dalla somministrazione del mdc.

I pazienti sottoposti a dialisi, qualora la somministrazione del mdc sia indispensabile, devono essere sottoposti a trattamento emodialitico subito dopo il termine dell'esame RM.

Dopo l'esecuzione dell'esame RM con somministrazione del mdc, il paziente può regolarmente mangiare, bere e ritornare alle comuni attività quotidiane, facendo solo attenzione a non guidare nel caso abbia assunto precedentemente sedativi o ansiolitici per ridurre lo stato di claustrofobia eventualmente insorto nel corso dell'esame.

L'indagine RM non impiega radiazioni ionizzanti (raggi X) e quindi può essere effettuata, in alternativa a metodiche quali la radiologia, la tomografia computerizzata, l'angiografia, ecc., nei bambini ed in corso di gravidanza.

Tuttavia, in caso di gravidanza, la paziente deve avvertire il medico che, dopo aver valutato l'effettiva necessità ed indifferibilità dell'esame RM, deciderà se effettuarlo o differirlo dopo il termine della gravidanza.

In linea generale saranno rifiutati gli esami RM da effettuarsi entro i primi tre mesi di gravidanza.

Il mezzo di contrasto RM non viene mai utilizzato in gravidanza né, salvo casi estremamente selezionati, in età pediatrica.

Fatta eccezione per i casi urgenti e le emergenze, gli esami RM non vengono abitualmente refertati durante l'esecuzione degli esami.

Lo staff medico-tecnico che opera presso il Centro è costituito esclusivamente da operatori specialisti radiologi con comprovata esperienza nel campo RM, da personale tecnico ed infermieristico esperto che contribuisce alla preparazione ed all'assistenza del paziente, da consulenti di chiara fama nazionale specializzati nella interpretazione e nella refertazione degli esami RM.

Preparazione per esami contrastografici

La preparazione dei pazienti viene limitata esclusivamente agli esami effettuati con somministrazione di mezzi di contrasto ed alle indagini mirate allo studio dell'addome.

Esami con MDC

In base alle disposizioni impartite dal Ministero della Salute i Sig. medici proponenti devono avviare i pazienti da sottoporre ad esami TC/RM che prevedano l'impiego di mdc iniettabili per via endovenosa, dopo accurato studio anamnestico e clinico, corredato dai seguenti esami ematochimici e strumentali:

- glicemia
- azotemia
- creatininemia (con eventuale clearance e GFR)
- elettroforesi delle proteine
- transaminasi
- E.C.G. e visita cardiologica.

I pazienti devono presentarsi a digiuno, da almeno otto ore, forniti di documentazione clinica completa di esami radiologici precedenti.

È permessa la sola assunzione di acqua.

Esame TC/RM dell'addome

Dieta priva di scorie nei tre giorni precedenti l'esame (evitare le bevande gassate).

Pulizia intestinale: nelle due sere precedenti l'esame, assunzione di 15gr. di solfato di magnesio o, in alternativa, assunzione di soluzioni elettrolitiche per lavaggio gastrointestinale, tipo "Selg-Esse", secondo le modalità accluse nella confezione commerciale.

Occorre bere abbondantemente (almeno 2 litri d'acqua) la sera precedente l'esame.

Esame TC con mdc in pazienti diabetici

Nei pazienti diabetici sottoposti a trattamento con metformina, la somministrazione endovenosa o intraarteriosa di mezzi di contrasto iodati può portare ad un'insufficienza renale.

E' quindi opportuno interrompere la somministrazione del farmaco contenente metformina (metformal, glucophage, metformin, metbay, metiguanide, ecc.) prima o al momento dell'esame, riprendendone la somministrazione non prima di 48 ore dopo l'esame e solo dopo aver controllato se la funzione renale è tornata normale.

INFORMATIVA SUI RISCHI CONNESSI ALLE PROCEDURE DIAGNOSTICHE

Le indagini di Diagnostica per immagini effettuate presso il Centro, possono in alcuni casi comportare dei rischi potenziali per i pazienti che debbono essere preventivamente informati al fine di esercitare il loro diritto di accettare o rifiutare con piena consapevolezza la procedura diagnostica prevista (art.32 della Costituzione Italiana, art.5 della Convenzione UE sui diritti dell'uomo, sentenza 26444 dell'11 luglio 2002 della Cassazione).

Le informazioni di seguito riportate sono generiche e servono a fornire ai pazienti gli elementi basilari per una decisione consapevole; ove persistessero ulteriori dubbi, essi potranno essere chiariti dal medico Radiologo che eseguirà l'esame.

Prima dell'esecuzione di ogni indagine che comporti un rischio, anche potenziale, verrà richiesto al Paziente di fornire una dichiarazione scritta di consenso informato; l'eventuale rifiuto della procedura diagnostica comporterà per l'interessato la completa assunzione di responsabilità per ogni eventuale danno alla sua salute che dovesse derivare dalla mancata diagnosi.

Si precisa in ogni modo che tali rischi sono solo potenziali e, nella stragrande maggioranza dei casi, non comportano alcuna conseguenza sul paziente; sono riportati per dovere d'informazione, ma non devono provocare un allarmismo esagerato che induca i pazienti a non eseguire indagini necessarie per migliorare il loro stato di salute.

Rischio da radiazioni ionizzanti

Alcune indagini (radiografie, TAC) sono eseguite con uso di radiazioni ionizzanti (raggi X) che hanno effetto lesivo accertato per le cellule dell'organismo umano.

Alle dosi comunemente usate in campo diagnostico non corrisponde nella gran maggioranza dei casi alcun danno evidenziabile, né immediato né a distanza; in questo campo, infatti, il rischio è puramente potenziale e teorico, valutabile solo su base statistica, e comunque di ordine di grandezza bassissimo e di norma irrilevante rispetto al vantaggio di ottenere le informazioni diagnostiche richieste dalla attuale malattia del paziente.

Particolare attenzione deve essere usata nei bambini e nelle donne in stato di gravidanza, perchè i tessuti in accrescimento dei soggetti giovani hanno una maggiore sensibilità alle radiazioni.

Pertanto le donne in stato di gravidanza devono avvertire il Radiologo prima dell'inizio dell'esame.

In ogni caso il Radiologo incaricato di eseguire l'esame farà per legge una valutazione preliminare di opportunità, prendendo in considerazione le indicazioni dell'esame e la possibilità di procedure alternative; per facilitare il compito del Radiologo è necessario che i pazienti esibiscano all'atto dell'esame tutta la documentazione clinica precedente (cartelle cliniche, radiografie, ecografie, TAC, etc.).

In base alla legislazione vigente il Radiologo incaricato di tale valutazione potrà confermare l'indagine, annullarla, variarla, prescrivere indagini alternative in base al proprio giudizio specialistico, dandone esauriente informazione al paziente.

Rischio da somministrazione del mezzo di contrasto

Alcune indagini (urografia, TAC e RM con mdc.) prevedono l'uso di mezzi di contrasto per via vascolare.

Nonostante il progresso scientifico abbia messo a disposizione del Radiologo preparati sempre più sicuri ed affidabili, esiste comunque una remota possibilità che tali preparati causino reazioni di intolleranza di tipo allergico che, in casi eccezionali, possono mettere in pericolo la vita del paziente.

Tali reazioni sono in genere dominabili con l'opportuna terapia ed a tal fine si precisa che il Centro ha predisposto tutte le necessarie contromisure, al fine di affrontare e cercare di risolvere qualunque tipo di problema dovesse insorgere in corso di indagine utilizzando mezzi di contrasto.

Nel caso in cui tali sostanze dovessero essere usate, il paziente sarà preventivamente informato e dovrà rilasciare una dichiarazione scritta di consenso informato al loro utilizzo.

RISERVATEZZA

La Struttura dispone di un sistema informatico atto ad archiviare tutti i dati di carattere amministrativo e sanitario nel rispetto delle norme di tutela della Privacy, tali che siano prontamente disponibili nella propria completezza.

Il consenso al trattamento dei dati personali e particolari, per le finalità intese allo svolgimento delle attività necessarie per la diagnosi, assistenza o terapia sanitaria o sociale, si intende rilasciato a CENTRO IBLEO TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA C.I.T.C. S.r.l. senza consenso ai sensi dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) ed i) e paragrafo 3 del regolamento UE 679/2016 e dell'articolo 2-septies del D.lgs 196/2003 così come modificato dal D.lgs. 101/2018.

L'eventuale rifiuto a fornire i propri dati personali da parte del paziente potrebbe comportare l'impossibilità di svolgere l'attività diagnostica richiesta.

Gli esami effettuati dovranno essere ritirati dal diretto interessato.

In caso di impossibilità manifesta da parte dell'interessato, è possibile, con delega scritta, autorizzare al ritiro del referto e della relativa documentazione iconografica altra persona.

Gli utenti potranno in ogni momento esercitare i propri diritti di avere conferma della loro immagine presso gli archivi della Struttura, di conoscere la logica e la finalità del trattamento delle immagini, di richiederne la cancellazione; per fare valere il proprio diritto come sopra indicato, ci si potrà rivolgere al Titolare del trattamento dei dati o alla Direzione Sanitaria del Centro.

Tutela della privacy - Trattamento dei dati personali

La Struttura garantisce il trattamento dei dati personali ottemperando al regolamento UE 679/2016 e al decreto 196/2003 e s.m.i.

DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

La carta dei Servizi Sanitari, alla quale tutti, pazienti e operatori sanitari devono attenersi, è stata proposta sulla base delle indicazioni fornite dai Ministeri della Sanità e della Funzione Pubblica e definisce diritti e doveri degli utenti presso le Strutture Sanitarie.

Diritti del malato

- . Il paziente ha diritto di essere assistito con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- . L'utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; l'utente ha diritto di poter identificare immediatamente gli operatori sanitari.
- . L'utente ha il diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili in merito all'accertamento diagnostico cui si sottopone.
In particolare, salvo i casi d'urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute del paziente, l'utente ha diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di esprimere un consenso prima di essere sottoposto a qualsiasi trattamento; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
Ove l'operatore sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'opportunità di una informazione diretta ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, la stessa potrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente.
- . L'utente ha diritto di essere informato sulla possibilità d'indagini alternative, anche se eseguibili in altre Strutture; ove l'utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita potestà tutoria.
- . L'utente ha diritto al rispetto della riservatezza nello svolgimento delle prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali, alla gestione delle informazioni relative allo stato di salute.
- . L'utente ad esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione dalla Struttura e di proporre alla Struttura reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Doveri del malato

Da parte dei pazienti devono essere rispettati i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico ed infermieristico e nell'osservanza delle regole del Centro e delle normative vigenti.

- . L'utente quando accede nella Struttura sanitaria, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati.

- L'utente ha il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale ed attenersi alle indicazioni comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle prestazioni.
- L'accesso presso la Struttura sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- E' dovere di ogni utente informare tempestivamente la Struttura sanitaria sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, alle prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Per motivi igienico-sanitari è sconsigliato l'accesso alla Struttura ai bambini accompagnatori minori di anni dodici.
- Presso la Struttura sanitaria è vietato fumare.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza: le prestazioni sanitarie richieste in tempi e in modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- Il personale sanitario della Struttura, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme.

RECLAMI E OSSERVAZIONI

Nella Struttura è attivato il servizio reclami che permette di:

- ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, da parte degli utenti, parenti o affini nonché dai responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia;
- provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione Sanitaria;
- fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

I soggetti sopra individuati possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Modulo reclamo o lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- colloquio con responsabile U.R.P. (Ufficio relazioni con il pubblico)

La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché si adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi.

In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante.

Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

CONTATTI

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl è contattabile mediante telefono/fax **0932.252222**, e-mail **citcrgsrl@tin.it** ed è presente sul Web Internet all'indirizzo **www.rm-magnani.com** dove è possibile trovare informazioni generali sull'operatività del Centro, mappe stradali interattive, contatti e-mail.

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl è raggiungibile in automobile provenendo dalla SS 115 Catania -Siracusa, uscita svincolo Ragusa-ovest.

Percorso il rettilineo (3.5 km) sino alla rotatoria "Città di Ragusa", proseguendo diritto, si imbecca viale delle Americhe: il Centro è ubicato a circa 100 metri sul lato sinistro della strada.

STANDARD DI QUALITÀ

La Struttura ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi focalizzando l'attenzione sui seguenti Standard di qualità:

<i>CARATTERISTICA DEL SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa per esecuzione esame	20 minuti in media
Disponibilità e cortesia del personale	Percentuale di utenti soddisfatti	92%
Qualità delle informazioni ricevute in fase di accettazione e prenotazione.	Percentuale di utenti soddisfatti	90 %
Qualità del servizio diagnostico	Adeguatezza grado di istruzione, formazione, addestramento ed esperienza del personale	Possesso dei requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali
	Appropriatezza quali-quantitativa della prestazione erogata.	Secondo metodiche e linee guida nazionali
	Tempi di consegna del referto	Max 5 giorni
	Non conformità riscontrate	0
	Percentuale di utenti soddisfatti	90%
Protezione dei dati personali	Tutela dei dati personali	Secondo normativa vigente
	Percentuale di utenti soddisfatti	90%
Igiene e comfort dei ambienti	Percentuale di utenti soddisfatti	90%
Rischio clinico	Numero eventi avversi e near-missing	0
Reclami	Numero di reclami ricevuti	0
Giudizio generale sulla qualità dei servizi ricevuti	Percentuale di utenti soddisfatti	90%

Gli standard sopra descritti sono monitorati costantemente attraverso strumenti dedicati. Tutti i risultati ottenuti sono analizzati almeno una volta all'anno in sede di riesame dove ne viene valutato l'andamento.

CITC srl - Il Direttore Tecnico

Dr. Giuseppe Lo Meo

Allegato Misurazioni Standard qualità

<i>CARATTERISTICA DEL SERVIZIO</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>STANDARD</i>	<i>MISURAZIONE 2018</i>
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa per esecuzione esame	20 minuti in media	20 minuti in media
Disponibilità e cortesia del personale	Percentuale di utenti soddisfatti	92%	95%
Qualità delle informazioni ricevute in fase di accettazione e prenotazione.	Percentuale di utenti soddisfatti	90 %	92%
Qualità del servizio diagnostico	Adeguatezza grado di istruzione, formazione, addestramento ed esperienza del personale	Possesso dei requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali	Personale idoneo e costantemente formato
	Appropriatezza qualitativa della prestazione erogata.	Secondo metodiche e linee guida nazionali	Rispetto delle indicazioni previste nell'esecuzione dell'esame diagnostico
	Tempi di consegna del referto	Max 5 giorni	Tempi rispettati
	Non conformità riscontrate	0	0
	Percentuale di utenti soddisfatti	90%	95%
Protezione dei dati personali	Tutela dei dati personali	Secondo normativa vigente	Pieno rispetto alla normativa vigente
	Percentuale di utenti soddisfatti	90%	100%
Igiene e comfort dei ambienti	Percentuale di utenti soddisfatti	90%	92%
Rischio clinico	Numero eventi avversi e near-missing	0	0
Reclami	Numero di reclami ricevuti	0	0
Giudizio generale sulla qualità dei servizi ricevuti	Percentuale di utenti soddisfatti	90%	92%