

CARTA dei SERVIZI



Centro di diagnostica per immagini

Tac Nuclear S.r.l.

Accreditato con il S.S.N.

Via Ugo Foscolo n. 18 – Palermo

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



INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	4
2. LA MISSION	4
2.1 Soddisfazione del cliente esterno	4
2.2 Soddisfazione dei dipendenti e del contesto sociale.....	5
2.3 Miglioramento continuo delle prestazioni.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
4. LA STRUTTURA	6
4.1 Presentazione Aziendale	6
4.2 Direzione e responsabilità	7
4.3 Centro dati.....	7
5. SERVIZI.....	8
5.1 Generalità.....	8
5.2 Offerta.....	8
6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	13
6.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	15
6.2 Mancato rispetto degli standard	15
6.3 Gestione dei reclami.....	15
7. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE.....	16
7.1 Diritti.....	16
7.2 Doveri.....	17
8. EROGAZIONE DEL SERVIZIO	17
8.1 Operatori di riferimento	17
8.2 Privacy	18
8.3 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame	18
8.4 Colloqui con il Medico referente.....	18
8.5 Consegna dei referti	18
8.6 Copia documentazione sanitaria.....	19
8.7 Pagamento prestazioni.....	19
8.8 Controlli e verifiche	19
8.9 Umanizzazione delle cure	19
8.10 Gestione delle emergenze	21
9. DOVE SIAMO	21

Gentile Utente

Nell'accoglierla nel nostro Centro TAC Nuclear Le porgiamo un cordiale benvenuto anche a nome di tutto il Personale. Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza specialistica di qualità e, ciò può avvenire soltanto in un adeguato contesto ambientale ed umano.

In questa ottica riteniamo un nostro dovere fornire tutte le informazioni utili, affinché si possa usufruire al meglio dei servizi sanitari offerti dalla nostra struttura.

Le saremo grati se, al termine della prestazione sanitaria, ci farà conoscere le Sue osservazioni, compilando il questionario di gradimento messo a sua disposizione dagli operatori di accettazione.

La ringraziamo per la sua gentile collaborazione e per la franchezza dei giudizi che vorrà esprimere.

L'Amministratore Unico

1. LA CARTA DEI SERVIZI

L'Istituzione della carta dei servizi nasce dall'esigenza di instaurare tra enti erogatori di servizi ed utenti, una relazione sempre più costruttiva e qualificata, dando agli stessi informazioni precise ed una chiara visione dei propri diritti e consentendogli di contribuire incisivamente ad un continuo miglioramento.

La carta è uno strumento di tutela e di informazioni per l'utenza: si intende con essa attribuire al cittadino utente la facoltà di controllare realmente e direttamente la qualità dei servizi erogati.

Perciò essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita del Centro cui si affida, con la finalità d'avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste.

Ottemperando alle disposizioni di Legge, volendo intraprendere con i cittadini un rapporto di cordialità e trasparenza per una gestione sempre più efficiente, proponiamo di seguito la nostra carta.

La carta, per sua natura è soggetta costantemente a momenti di verifica, per renderla maggiormente esauriente con continui aggiornamenti. Con essa intendiamo fornire, agli utenti ed ai colleghi del settore Sanitario, complete informazioni sui servizi da noi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni nonché, sugli standard di qualità.

La Direzione generale considera la carta dei servizi non esclusivamente una risposta obbligatoria ad uno specifico dispositivo di legge, bensì il risultato della naturale e attesa evoluzione delle interrelazioni tra gli attori del contesto già menzionato.

2. LA MISSION

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure diagnostiche e strumentali costituisce la Politica della Qualità del Centro TAC Nuclear. Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare il miglioramento delle prestazioni attraverso:

- il costante aggiornamento professionale ;
- l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Consolidare ed aumentare sempre più la soddisfazione degli utenti;
- Assicurare a tutto il personale un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- Soddisfazione del cliente esterno;
- Soddisfazione del cliente interno (personale) e del contesto sociale;
- Miglioramento continuo delle prestazioni.

2.1 Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza delle esigenze specifiche dei clienti mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami degli utenti;
- Progressivo miglioramento dei servizi forniti
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con gli utenti, mediante personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese

2.2 Soddisfazione dei dipendenti e del contesto sociale

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni
- Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

2.3 Miglioramento continuo delle prestazioni

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Monitoraggio di guasti e riparazioni;
- Verifiche ispettive interne del sistema integrato;
- Riesame periodico del sistema integrato da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994:

Rispetto dell'Utente nel suo valore di persona e cittadino utente; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro TAC Nuclear.

Rispetto della Privacy e della dignità umana. All'Utente che si rivolge al Centro vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (GDPR Regolamento UE 679/16).

Uguaglianza: le regole riguardanti i rapporti tra l'utente e il Centro devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino utente ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia, umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nella struttura, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a lui/lei chiamandolo/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.

Partecipazione intesa non solo come diritto del cittadino utente ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale del Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni,

formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficienza: intesa come costante impegno del Centro ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

Doveri dell'Utente: l'Utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro deve:

- Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
- Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
- Osservare gli orari previsti dal Centro in ogni circostanza.

4. LA STRUTTURA

4.1 Presentazione Aziendale

Il Centro Tac Nuclear è un presidio sanitario di diagnostica per immagini ad alta tecnologia con i servizi di radiologia convenzionale (RX, Mammografia, Densitometria ossea, Ortopantomografia), un servizio di Ecografia (Ecografia Muscolo-tendinea, Addome completo, Cute e sottocute, capo e collo, mammaria, testicolare, ecodoppler arti inferiori e superiori), servizio di Tac e Risonanza Magnetica. Le prestazioni erogate sono sia in regime libero professionale, sia in accreditamento con SSR.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.2 Direzione e responsabilità

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

4.3 Centro dati

Presentazione del sistema

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

Esso si appoggia su:

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

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

A tal fine sono praticate procedure di routine quali:

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

Tutela della riservatezza

Tutti i terminali del nostro sistema informatico sono protetti tramite apposite misure di sicurezza, ne è quindi inibito l'accesso ai non addetti ai lavori; ci preme specificare che solo il Responsabile ha accesso illimitato alla banca dati: la fruibilità della banca dati è limitata ad alcuni segmenti delle procedure a

seconda della postazione occupata dal singolo operatore all'interno dell'organigramma dell'intero processo produttivo.

5. SERVIZI

5.1 Generalità

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione per un maggior comfort per operatori e pazienti. La struttura è priva di barriere architettoniche ed è dotata di servizi igienici anche per portatori di handicap. È installata un'adeguata segnaletica che indica l'esatta dislocazione dei servizi.

Inoltre, tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino appeso al camice o agli abiti civili.

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

5.2 Offerta

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

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

Radiologia convenzionale

La radiologia convenzionale si basa sull'utilizzo dei raggi X e delle pellicole radiografiche per evidenziare in modo differente le diverse strutture del corpo. Nelle immagini prodotte dall'esame, infatti, le ossa appaiono molto più chiare e compatte rispetto agli altri tessuti, e sono quindi facilmente distinguibili, mentre gli organi risultano essere più scuri.

Le tecniche sono diverse a seconda della precisa finalità dell'esame, e il paziente può essere disteso su un lettino o in piedi. L'esposizione ai raggi X non è pericolosa e la procedura non è invasiva; tuttavia, nel caso delle donne in gravidanza, potrebbe comportare il rischio di danni al feto specie nel I trimestre, e solo in caso di assoluta necessità sarà possibile eseguire l'esame prendendo le dovute precauzioni. Bisogna comunque ricordare che esiste un rischio di danno biologico per tutti i pazienti che si sottopongono ad esami che impiegano i raggi X, ed è quindi opportuno definire il rapporto tra il rischio e il beneficio, tenendo sempre presente il vantaggio clinico e diagnostico che l'esame può dare rispetto al rischio. Per l'esecuzione dell'esame non sono previste norme di preparazione particolari e una volta terminato il paziente può riprendere le normali attività quotidiane.

RADIOLOGIA CONVENZIONALE - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Ortopantomografia

L'Ortopantomografia, nota anche come ortopantomogramma o, più comunemente, radiografia panoramica delle arcate dentarie, è un esame radiologico che permette di analizzare contemporaneamente i denti, le arcate dentarie e le ossa di mascella e mandibola.

È un esame che permette di rilevare malformazioni dentarie, infiammazioni, cisti o tumori, può essere quindi prescritto non solo dall'odontoiatra ma anche da altri specialisti. L'Ortopantomografia è sconsigliata in gravidanza, ed essendo un esame che richiede la collaborazione del paziente è difficile da eseguire su bambini al di sotto dei 6 anni, in caso di malattie neurologiche con tremori non controllabili o pazienti fobici o psichiatrici. Questo perché la procedura dell'esame avviene con l'utilizzo di un tubo e una cassetta radiografica che vengono fatti girare sulla testa del paziente. L'esecuzione richiede in media dai 10 ai 15 secondi e non risulta essere dolorosa o fastidiosa per il paziente ma essendo un esame radiografico lo espone a radiazioni ionizzanti.

ORTOPANTOMOGRRAFIA – Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Mammografia

La tecnica di esecuzione prevede il posizionamento della mammella su di un apposito piano (detettore) e la successiva compressione su di esso tramite una piastra di plastica (compressore): tale compressione, che dura pochi secondi, garantisce l'immobilità della mammella durante l'acquisizione radiografica, indispensabile per ottenere un'immagine di qualità. La compressione della mammella consente inoltre di utilizzare dosi di radiazione più basse in quanto, riducendo lo spessore della mammella, si riduce la dose da erogare. L'esame mammografico standard prevede per ogni mammella l'acquisizione di due proiezioni, una cranio-caudale e una obliqua medio-laterale: in questo modo è garantita la visualizzazione completa dell'organo. L'esame dura pochi minuti e viene eseguito con un particolare strumento radiologico chiamato mammografo in grado di proiettare un fascio di raggi X direttamente sulla mammella e di fornirne una valutazione morfologica e strutturale.

La mammografia non è solitamente un esame doloroso e si esegue, di norma, senza l'ausilio di anestesie o sedazioni. La bassa dose di radiazioni ionizzanti cui la paziente è esposta rende il beneficio diagnostico molto superiore ai possibili effetti secondari.

MAMMOGRAFIA - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

TAC con e senza mezzo di contrasto

La Tomografia Assiale Computerizzata è un esame diagnostico avanzato digitale che utilizza i raggi X. Le apparecchiature moderne consentono ricostruzioni delle immagini non solo sul piano assiale, ma su ogni piano. La TAC consente di compiere indagini diagnostiche in patologie croniche, infiammatorie e oncologiche di tutte le parti del corpo. La TAC può prevedere l'impiego di un mezzo di contrasto introdotto nell'organismo del paziente via orale, tramite iniezione o mediante enema e ha la funzione di agevolare la visualizzazione di alcuni dettagli utili per l'esame, come arterie, vene, linfonodi, parenchimi essendo sostanze impiegate per modificare l'assorbimento dei raggi X, al fine di risaltare maggiormente determinati elementi anatomici.. La TAC comporta l'impiego di radiazioni elevate e per questo motivo deve essere limitata nei bambini ed è sconsigliata per le donne in gravidanza.

TAC - Giorni e Orari			TAC CON MEZZO DI CONTRASTO - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>	<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00			
MARTEDI'	08:00	20:00			
MERCOLEDI'	08:00	20:00	MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00			
VENERDI'	08:00	20:00			
SABATO	08:00	14:00			

Colonscopia virtuale

La colonscopia virtuale è una tecnica diagnostica non invasiva, che genera immagini tridimensionali del colon, in tempo reale e senza l'introduzione di alcuna sonda endoscopica. L'esame non è assolutamente doloroso e non comporta alcun rischio per la salute del paziente. L'esame consiste in una Tomografia Assiale Computerizzata (TAC), i cui dati vengono elaborati attraverso un software specifico che produce immagini in tre dimensioni del colon. Lo specialista può così osservare l'interno del colon-retto come se si trattasse di una normale indagine endoscopica. Data la scarsa invasività, la colonscopia virtuale è indicata per tutti i pazienti, ed in particolare per quelli che, per qualsiasi motivo, hanno una controindicazione ad effettuare il tradizionale esame endoscopico.

COLONSCOPIA VIRTUALE - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Ecografia

È una metodica diagnostica per immagini che permette di esaminare con accuratezza la maggior parte degli organi e dei tessuti del nostro corpo utilizzando le onde sonore (ultrasuoni). È priva di controindicazioni, veloce, affidabile e sicura. Presso il centro Tac Nuclear si eseguono prestazioni di ecografia:

- del collo (tiroide, ghiandole salivari);
- muscolo-tendinea e osteo-articolari;
- delle parti molli: testicoli, linfonodi, formazioni sottocutanee;
- della mammella bilaterale;
- dell'addome superiore (fegato, vie biliari, colecisti, pancreas, milza, reni, aorta e grossi vasi addominali);
- dell'addome inferiore (vescica, prostata, utero ed annessi);
- dell'apparato urinario (reni, vescica, prostata);
- doppler tronchi sovraortici;
- doppler arti inferiori o superiori.

ECOGRAFIA - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Ecocolordoppler

È una metodologia d'esame non invasiva che, permette di studiarne il flusso ematico mediante la visualizzazione dei principali vasi sanguigni (arterie, grossi vasi addominali, tronchi sovraaortici, sistema venoso), fornendo immagini a colori (rosso e blu) dei flussi venosi e arteriosi ed evidenziando anche le più piccole lesioni delle pareti dei vasi consentendo di valutarne con precisione l'entità. L'ecocolordoppler è utile per studiare e monitorare le principali patologie vascolari (stenosi arteriose e venose, aneurismi, trombosi e insufficienze venose) oppure per individuare lesioni aterosclerotiche, le placche che ostruiscono il flusso sanguigno e possono provocare trombi venosi.

L'esame serve a rivelare eventuali aneurismi o stenosi e occlusioni ai grossi vasi sanguigni addominali, patologie che spesso si sviluppano senza fornire particolari sintomi. L'esame non è doloroso o fastidioso e non presenta alcun tipo di controindicazione. Al paziente, steso sul lettino, viene applicato un gel sulla parte del corpo da esaminare. Il medico appoggia poi una sonda così da ottenere le immagini – che appaiono sullo schermo dell'apparecchio ecografico – che serviranno per formulare la diagnosi. L'esame di ecocolordoppler dura circa venti minuti.

ECOCOLORDOPPLER - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Densitometria Ossea (MOC)

È una tecnica diagnostica che misura la quantità di calcio presente nelle ossa. La MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata) è un esame fondamentale per accertare l'osteoporosi, proprio per questo molte donne lo eseguono come tecnica di prevenzione in menopausa. Inoltre, è indicato per le persone di qualsiasi età, con episodi di fratture da fragilità o che assumono farmaci osteopenizzanti o affette da malattie associate a osteoporosi, per chi fa uso eccessivo di alcool, fumo e con la presenza di eccessiva magrezza. Rispetto ad altri esami a raggi X, la MOC utilizza un livello molto più basso di radiazioni, ma per precauzione non può essere eseguita in gravidanza.

Il paziente si sdraia sul lettino, al di sotto del quale è collocata l'apparecchiatura che emette un sottile fascio di raggi X. In base alla parte del corpo da esaminare, vengono utilizzati dei supporti speciali per aiutare il paziente a mantenere la giusta posizione sul lettino densitometrico.

DENSITOMETRIA OSSEA - Giorni e Orari		
<i>GIORNO</i>	<i>DALLE</i>	<i>ALLE</i>
LUNEDI'	08:00	20:00
MARTEDI'	08:00	20:00
MERCOLEDI'	08:00	20:00
GIOVEDI'	08:00	20:00
VENERDI'	08:00	20:00
SABATO	08:00	14:00

Risonanza Magnetica ad alto campo con e senza mezzo di contrasto

La Risonanza Magnetica (RM) è una tecnica diagnostica che fornisce immagine dettagliate del corpo umano senza esporre il paziente a radiazioni ionizzanti perché utilizza campi magnetici, prodotte da una grande magnete. Fornisce un'immagine tridimensionale delle parti interne del corpo e soprattutto degli organi interni, dello scheletro e delle articolazioni. La RM viene adottato in numerosi campi come la traumatologia, l'ortopedia, la cardiologia, l'oncologia e la neurologia.

Per eseguire l'esame, il paziente viene fatto distendere su un lettino, che viene fatto scorrere all'interno di una macchina, in cui dovrà rimanere fermo e rilassato.

Non esistono controindicazioni specifiche per l'esecuzione di questo esame; è sconsigliato durante la gravidanza, anche se non vi è dimostrazione del fatto che l'embrione è sensibile ai campi magnetici e di radiofrequenza. Non possono sottoporsi alla risonanza magnetica tutti i portatori di pacemaker cardiaci, neurostimolatori e clip intracraniche per aneurisma, a chi, a seguito di un incidente o di interventi chirurgici, ha nel corpo strutture metalliche poiché i campi magnetici prodotti potrebbero alterare il loro funzionamento, spostamento o surriscaldamento.

Il giorno dell'esame si consiglia di non indossare indumenti con ganci metallici, bottoni automatici, spille, chiusure lampo o altre parte metalliche, occorre togliere piercing, fermagli per capelli, cinture, occhiali, orologi, lenti a contatto, apparecchi per l'udito, busti, parrucche e protesi dentarie mobili.

L'esecuzione della risonanza magnetica non è dolorosa. Gli unici fastidi che si possono avvertire durante l'esecuzione dell'esame derivano dal forte rumore (vengono infatti fornite al paziente cuffie o tappi per le orecchie) e la sensazione di pulsazione di alcuni muscoli in varie parti del corpo dovute dal campo magnetico generato dalla macchina. Se si hanno troppo fastidi è comunque opportuna avvertire l'operatore con cui si è sempre in contatto tramite un campanello di allarme e un interfono situati all'interno dell'apparecchiatura. La durata di una risonanza magnetica dipende dall'estensione della parte del corpo da esaminare.

Se è previsto, può essere iniettato per via endovenosa un mezzo di contrasto, con un digiuno di almeno 6 ore, ma non è necessario interrompere eventuali terapie in corso. Per far sì che si propaghi omogeneamente in tutto il corpo sarà opportuno attendere qualche minuto. L'utilizzo del mezzo di contrasto consente di aumentare la potenza del segnale di alcuni tessuti. Con l'unica eccezione delle donne che allattano, se sottoposte a un esame con mezzo di contrasto, tutti gli altri possono riprendere da subito la loro vita normale, senza alcuna limitazione.

RISONANZA MAGNETICA - Giorni e Orari			RISONANZA MAGNETICA CON MEZZO DI CONTRASTO - Giorni e Orari		
GIORNO	DALLE	ALLE	GIORNO	DALLE	ALLE
LUNEDI'	08:00	20:00			
MARTEDI'	08:00	20:00			
MERCOLEDI'	08:00	20:00	MERCOLEDI'	08:00	13:00
GIOVEDI'	08:00	20:00			
VENERDI'	08:00	20:00			
SABATO	08:00	14:00			

6. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard definiti nella Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che il Centro è in grado di esprimere. In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente. Il Centro TAC Nuclear garantisce a tutti i pazienti:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di Protocolli diagnostici che prevedono che garantiscono il massimo livello di completezza;
- Completezza delle informazioni sul percorso diagnostico;
- Diritto ad una dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato;
- Riservatezza e rispetto della persona nelle prestazioni sanitarie;
- Personalizzazione dell'assistenza in casi particolari (es. bambini, anziani e donne in gravidanza).

Il servizio erogato dal Centro si compone di una serie di aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dei Clienti. Gli aspetti del servizio rilevanti per l'Utente vengono chiamati fattori di qualità. Nell'ambito di ciascun fattore sono individuati alcuni specifici indicatori di qualità, adatti a sviluppare in maggiore dettaglio il rispettivo fattore e idonei a rappresentare in concreto, in corrispondenza con ciascun fattore di qualità, i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde uno standard, vale a dire il livello di servizio promesso, che è il valore da prefissare, per ogni indicatore, sulla base della potenzialità dell'azienda e delle aspettative dei Clienti.

Gli standard-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati ogni anno nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio offerto. La seguente tabella riporta gli standard di qualità che il Centro garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi:

Fattore	Obiettivo	Indicatore	Target	Misurazione 2024
Qualità del servizio erogato	Rispondenza ai requisiti dell'utente	% soddisfazione dell'utente	90%	90%
	Ottimizzazione dei tempi	Tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione	<20 min	<18 min
		Giorni di attesa dalla prenotazione	<2gg	raggiunto
Personale	Cura e attenzione alle esigenze dell'utente	% soddisfazione dell'utente	90%	90%
Normativo-Legislativo	Tutela dei dati e della privacy degli utenti	% soddisfazione dell'utente	100%	100%
Continuità assistenziale	Garantire le prestazioni erogate	Prestazioni prenotate/Prestazioni eseguite	90%	90%
Attrezzature	Ottimizzazione dell'efficienza delle attrezzature	N° manutenzioni eseguite/N° manutenzione pianificate	100%	100%
Ambienti di lavoro	Condizioni ambientali e di lavoro sicure e salubri	N° adempimenti attuati/N° adempimenti previsti	100%	100%
Continuità assistenziale	Garantire le prestazioni erogate	% di prestazioni rinviate a seguito di guasti alle attrezzature/infrastrutture	<2%	0
Competenze	Erogare la azioni di formazione pianificate annualmente	N° di attività svolte/N° di attività pianificate	100%	raggiunto
Efficacia della formazione	Eseguire con regolarità la verifica dell'efficacia della formazione	Verifiche positive/verifiche totali	90%	raggiunto
Audit interno	Monitoraggio sulla conformità normativa e del SG	N° di audit eseguiti/N° audit programmati	100%	100%
	Efficace gestione del piano di audit	N° audit conclusi nei tempi previsti/N° audit eseguiti	100%	100%
Informazione all'utenza	Tenuta sotto controllo delle informazioni contenute nella Carta dei Servizi	N° revisioni straordinarie a seguito di segnalazione di contenuti errati/insufficienti	0	0
Processi e SG	Raggiungimento obiettivi prefissati	N° indicatori raggiunti/totale indicatori fissati	>80%	90%
Soddisfazione degli utenti	Ottenere un elevato gradimento da parte delle parti interessate	Esito complessivo del questionario	> 85%	90%
	Erogare il servizio in conformità i requisiti di Sistema	n. Reclami annui	<5	0
Conformità dei servizi	Erogare il servizio in	n. non conformità annuali	<5	0

Fattore	Obiettivo	Indicatore	Target	Misurazione 2024
	conformità i requisiti delle parti interessate			
	Migliorare la conformità ai requisiti di Sistema	n. Azioni Correttive <	5	
Comunicazione	Comunicazione efficace	N° reclami ricevuti per mancanza/scarsa comunicazione con gli utenti	0	0
Informazioni	Corretta informazione all'utenza	% soddisfazione degli utenti	90%	90%
Personale	Immediata identificazione del personale	N° di operatori correttamente identificati/N° totale di operatori della Struttura	100%	100%
Rischio clinico	Riduzione dei rischi	N° eventi sentinella segnalati nell'anno	0	0
		N° near miss segnalati nell'anno	<5	0
Personale	Preparazione del personale alla gestione del rischio clinico	N° corsi di formazione effettuati nell'anno su tematiche di gestione del rischio clinico	1	1
Approvvigionamenti	Garantire un alto livello qualitativo dei prodotti	N° NC prodotti/servizi approvvigionati rispetto all'ordine/contratto	2	0
Valutazione del fornitore	Utilizzare fornitori qualificati	N° fornitori riqualificati/N° fornitori totali	90%	90%

6.1 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard

Il Centro effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

- Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i pazienti al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto;
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per la prenotazione;
- Rilievo e gestione dei reclami.

6.2 Mancato rispetto degli standard

Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi possono essere segnalati dagli utenti tramite i seguenti canali:

- inviando la scheda di reclamo al Centro TAC Nuclear via mail a info@tacnuclear.it
- chiamando al numero di telefono 091321116
- tramite il nostro sito <https://www.tacnuclear.it/> nella sezione contatti.

In caso di comunicazione di un reclamo, il Centro risponderà entro 15 giorni dalla ricezione dello stesso. Ogni segnalazione viene gestita dal Centro nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

Nel frattempo, il personale sanitario adotta tutte le misure necessarie per il trattamento del paziente, in attesa dell'arrivo dei soccorsi esterni, garantendo tempestività, sicurezza e continuità dell'assistenza.

6.3 Gestione dei reclami

Il Centro TAC Nuclear garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari, di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi, di mancata fruizione dei servizi per negligenza o responsabilità del personale in servizio, o anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo, utilizzando l'apposito modulo.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro. La Direzione riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli Utenti e provvede a dare immediata risposta.

7. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

7.1 Diritti

Art. 1 – Nel Centro TAC Nuclear ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
- Fornire al reclamante tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, La risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
- Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia.
- Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 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:
 - Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione;
 - Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.
- Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.
- Art. 5 – 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.
- Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:
 - L'invio della risposta firmata dalla Direzione all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
 - L'invio alla Direzione dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

7.2 Doveri

L'Utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro deve:

- Adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Utente;
- Rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro;
- Osservare gli orari previsti dal Centro in ogni circostanza.

Tutto ciò, può essere fatto in piena garanzia di anonimato attraverso colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazione dei questionari o dei moduli redatti dai ns. uffici e messi a disposizione dell'utenza. Tutte le comunicazioni pervenute saranno vagliate dai responsabili del Centro che una volta esperita un'istruttoria che verifichi le responsabilità, informerà il paziente dell'esito del reclamo entro 2 - 10 giorni dalla data dell'inoltro dello stesso.

8. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

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

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

- Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00; il sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00
- Telefono: 091 321116
- e-mail: info@tacnuclear.it
- Sito web: tacnuclear.it
- Pec: tacnuclear@pec.it

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

Il personale di segreteria del Centro di norma attua un sistema di prenotazione delle visite tale da eliminare lunghi tempi di attesa e l'affollamento dei locali e differenzia l'orario in base alla durata prevista di ogni singolo esame. I diritti-doveri dei medici e dei TSRM sono regolati dal codice deontologico.

8.1 Operatori di riferimento

DIRETTORE SANITARIO

- Dott.ssa Erminia Bentivegna
- Specialista in Radiologia

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- Dott. Giacomo Sgroi

PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE

- Pasquale Pontidoro

- Giovanni Rosato
- Eleonora Platania
- Roberta Conticelli

TECNICI DI RADIOLOGIA

- TSRM Dott. Vito Picone
- TSRM Dott. Carmelo Greco
- TSRM Dott.ssa Mariangela Gargano
- TSRM Dott. Antonio Oppio

8.2 Privacy

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

8.3 Informazioni e modalità per l'esecuzione dell'esame

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

- tipo di esame richiesto;
- costi;
- tempi;

ogni altra informazione eventualmente necessaria.

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

- Al momento dell'accettazione il Paziente viene informato su alcuni ulteriori dettagli, quali:
- richiesta di dichiarare un'eventuale gravidanza;
- tempi di attesa;
- ogni altra informazione utile o richiesta per legge o per garantire la sicurezza del cliente.

Definite le operazioni di accettazione il Paziente è invitato a firmare un modulo di consenso per il trattamento dei dati sensibili a norma di legge.

Una volta registrato, il Paziente verrà fatto accomodare nella sala d'attesa, dove attenderà la chiamata da parte del personale preposto secondo il numero d'ordine rilasciato in accettazione.

Al momento dell'esame al Paziente, che non necessita di essere accompagnato nelle sale d'esame, verrà richiesto di togliere tutti gli oggetti metallici indossati (quali collanine, anelli, ecc.) e verrà fatto accomodare nella sezione dedicata all'esecuzione dell'esame.

8.4 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.

8.5 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.

È 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.

8.6 Copia documentazione sanitaria

Se il paziente lo desidera, può presentare richiesta per il rilascio di copia del referto e/o copia di eventuale dischetto informatico, che potrà ritirare dopo due giorni lavorativi.

Le eventuali integrazioni vanno consegnate entro 30 gg. (Legge Gelli – Bianco 24/17).

La richiesta deve essere presentata personalmente alla Direzione Sanitaria e la persona eventualmente incaricata deve essere fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il paziente o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore per il quale riceverà regolare fattura.

8.7 Pagamento prestazioni

È possibile pagare le prestazioni in uno dei seguenti modi:

- Assegni;
- Contanti;
- Moneta elettronica.

È presente, presso l'accettazione e nel sito internet di TAC Nuclear, il tariffario delle prestazioni.

Lo stesso è diviso con le tariffe per prestazioni convenzionate con il SSR e prestazioni private (in allegato alla presente).

8.8 Controlli e verifiche

TAC Nuclear 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.R., della congruità delle prestazioni offerte.

8.9 Umanizzazione delle cure

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato del Centro, che accoglie minori, anziani e stranieri.

Al centro del processo c'è la persona, con i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali.

L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e sicuro, dove ogni individuo si senta rispettato, valorizzato e supportato. I diversi aspetti dell'umanizzazione al Centro TAC Nuclear.

Accoglienza e ascolto:

- Personale qualificato e formato all'ascolto attivo e all'empatia.
- Clima di fiducia e rispetto reciproco.

Comunicazione chiara e trasparente:

- Informazioni complete e comprensibili sul percorso di cura, utilizzando un linguaggio accessibile.
- Coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nelle decisioni diagnostiche.
- Presenza di interpreti per i pazienti stranieri.

Valorizzazione delle relazioni umane:

- Attenzione al comfort e al benessere.
- Ambienti luminosi, puliti e confortevoli.
- Arredi e servizi igienici adatti alle diverse esigenze.

Rispetto delle diversità:

- Sensibilità e attenzione alle differenti culture, religioni e abitudini.
- Mediazione linguistica e culturale.
- Formazione continua del personale:
- Aggiornamenti periodici sulle best practices dell'umanizzazione delle cure.
- Corsi di formazione sull'ascolto attivo, la comunicazione efficace e la gestione delle emozioni.
- Sensibilizzazione sull'importanza del rispetto delle diversità.

Monitoraggio e valutazione:

- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.
- Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare i servizi offerti.
- Implementazione di azioni correttive per garantire un'assistenza sempre più umana e personalizzata.

L'umanizzazione del percorso diagnostico si traduce in una migliore qualità dell'assistenza, una maggiore soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari e un ambiente più accogliente e sicuro per tutti.

In aggiunta a quanto sopra, per le diverse fasce di pazienti che afferiscono al Centro si attuano specifici interventi di umanizzazione:

Minori:

- Presenza di figure professionali dedicate al sostegno psicologico.
- Spazi per la socializzazione.

Anziani:

- Attività di reminiscenza e di stimolazione cognitive.
- Promozione di attività di socializzazione e di gruppo.
- Attenzione alle esigenze specifiche legate all'invecchiamento.

Stranieri:

- Mediazione linguistica e culturale per facilitare la comunicazione.
- Informazioni e materiali informativi tradotti nelle lingue più diffuse.
- Sensibilizzazione del personale alle specificità culturali dei pazienti stranieri.

8.10 Gestione delle emergenze

TAC Nuclear è dotato di procedure organizzative e operative per affrontare eventuali emergenze cliniche che si presentino durante la permanenza degli utenti in struttura.

Le emergenze, compatibili con il livello di complessità assistenziale previsto, vengono gestite internamente dal personale sanitario qualificato. In caso di situazioni cliniche che superano le possibilità di trattamento del Centro, viene immediatamente attivato il servizio di emergenza territoriale 118.

9. DOVE SIAMO

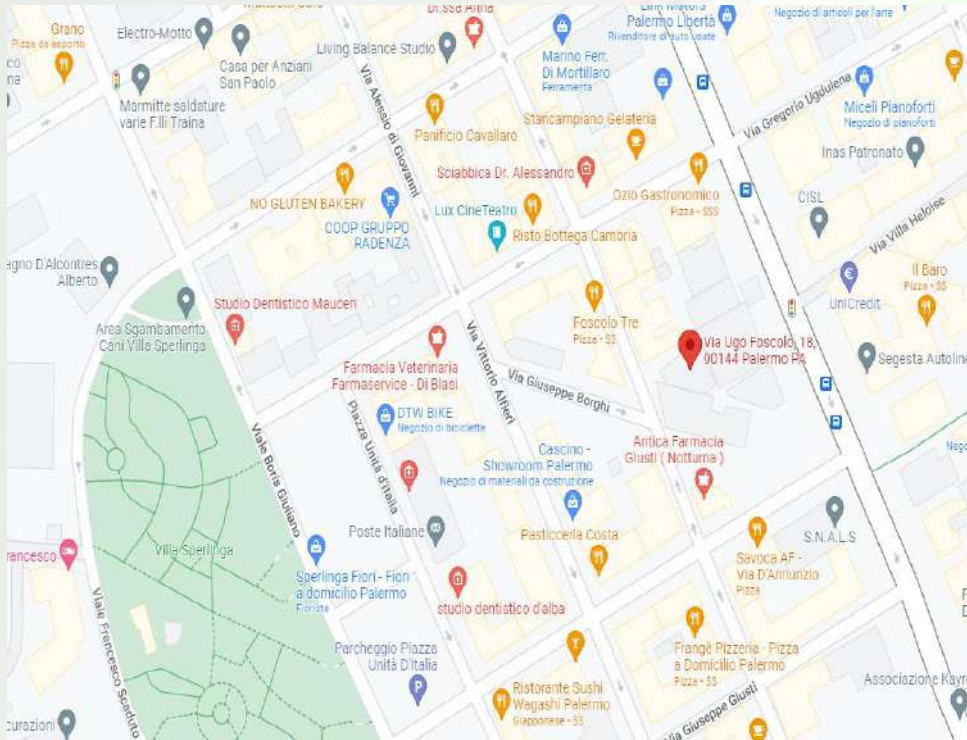


Figura 1 - Come raggiungerci