CARTA DEI SERVIZI

Ambulatorio di Chirurgia
Ambulatorio Infermieristico
Diagnostica per immagini
Medicina dello sport
Poliambulatorio specialistico
Riabilitazione

Data di emissione	26.02.2022
Rev. 01	24/10/2022
Rev. 02	23/05/2024

La presente carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti tra i cittadini
e
EFFEGI SRL " Centro medico diagnostico ISIDE"
al fine di garantire gli standard di Qualità del Servizio.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi (D.P.C.M. 19/05/1995; Ministero della Sanità – linee guida n. 2/95). Costituisce un formidabile strumento di informazione e di comunicazione, fortemente innovativo, teso a determinare un costante processo di miglioramento del servizio e della struttura, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale del CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico
e dei Cittadini, nella organizzazione e nella valutazione della Qualità dei servizi erogati.
Si è cercato di rendere la Carta dei Servizi di più facile consultazione per orientarsi nel mondo spesso complesso della sanità, presentando ai cittadini un quadro d'insieme del Centro esemplificando, per quanto possibile, le informazioni senza andare a scapito della completezza.
La Carta dei Servizi è uno strumento per favorire l'informazione, la tutela e partecipazione dei cittadini nell'ambito del Servizi Sanitario Nazionale (S.S.N.). L'obiettivo non è solo presentare le attività erogate dal Centro, ma anche adottare e pubblicizzare gli standard di qualità, dichiarare il proprio impegno a rispettarli e migliorarli, favorendo la partecipazione, non solo dei cittadini ma anche delle Associazioni che li rappresentano.
Con la Carta dei Servizi il Centro si impegna nel miglioramento della qualità delle prestazioni erogate, nella realizzazione di un efficace sistema per la tutela dei diritti e delle esigenze del cittadino, ricercando la collaborazione ed il coinvolgimento di Cittadini, per un cambiamento reale e costruttivo. Infatti la Carta è anche uno strumento operativo indispensabile per CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - e per il lavoro degli stessi Operatori, che la utilizzano come punto di riferimento per contribuire al costante processo innovativo e di miglioramento dei servizi offerti.

- Uguaglianza ed imparzialità: CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -, si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione,
- Rispetto: CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - si impegna ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità,
- Diritto di scelta: ogni cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione: il cittadino ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio,
- Efficienza ed efficacia: CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -, si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino,
- Continuità: CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -, si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- La tutela dell'utente è garantita dalla sua attiva partecipazione ai progetti di miglioramento organizzativo mediante segnalazione al direttore responsabile.

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIAGNOSTICO

Denominazione e ragione sociale

- CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico

Tipologia di attività svolte:

Assistenza specialistica di "Diagnostica per immagini", Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico, di seguito specificata:

- Ambulatorio di Specialistica Chirurgica
- Ambulatorio Infermieristico
- Diagnostica per immagini (**RMN**-**TC**-**RX**-**ECO**-**MAMMOGRAFIA**-**MOC**)
- medicina dello sport
- Poliambulatorio Specialistico: (Cardiologia, Ginecologia, Senologia, Oncologia, Fisiatria, Urologia, Medicina del lavoro, Urologia, Pneumologia, Nefrologia, Endocrinologia, Ortopedia, Angiologia, Gastroenterologia, Neurologia, Dermatologia, Otorinolaringoiatria, Neuro Chirurgia)
- riabilitazione

Aree geografiche di riferimento:

- Mercato provinciale

Localizzazione:

- Sede legale: Corso Mazzini 92 - 87100 Cosenza - Pec: effegics@pec.it | tel: +39 0984.1931652 - PIVA: 02905100786

- Sede Operativa: Via A. Panagulis n.3 - 87030 Rende (CS)

Segmento di destinazione dei prodotti/servizi:

- Clienti privati.

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

ATTIVITA'

L'impegno primario del Centro è quello di fornire ai cittadini, un servizio valido ed efficace A tale scopo il lavoro del Centro è organizzato nel rispetto assoluto di alcune regole ritenute fondamentali per il corretto svolgimento dell'attività:

- Aggiornamento scientifico.
- Acquisto di prodotti di qualità.
- Acquisto/Aggiornamento di strumenti di alto livello tecnologico.
- Assunzione di tutti i collaboratori nel rispetto totale dei contratti di lavoro.
- Massima attenzione, nell'ambito lavorativo, alle esigenze di tutti i collaboratori.
- Rispetto assoluto delle leggi e delle normative che regolano l'attività del Centro.

Al fine di ottenere un ulteriore consolidamento strutturale, mirato al raggiungimento dell'eccellenza nei servizi offerti, il Centro ha creato un sistema organizzativo interno, implementando un Sistema Qualità conforme alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Il Centro è una struttura privata autorizzata, che eroga prestazioni di Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico

Negli orari di apertura, al Centro si può accedere senza incontrare barriere architettoniche.
Gli ambienti di lavoro risultano conformi alle vigenti normative in materia di requisiti tecnici, strutturali, organizzativi e di personale.
Durante tutto l'orario di apertura, è garantita la presenza di personale sanitario e parasanitario qualificato ed esperto nella preparazione dei pazienti e nella esecuzione degli esami radiologici oltre a medici specialisti..
Personale sanitario è altresì a disposizione dell'utenza per qualsiasi chiarimento sulla natura e sulle modalità di svolgimento degli esami.
La forma giuridica è di società a responsabilità limitata.

Elenco servizi/prestazioni ed attività erogate

Il Centro è una struttura privata autorizzata che eroga prestazioni di Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico

Gli ambienti di cui si usufruisce fanno parte di un nuovissimo fabbricato su un piano terra che si estende attualmente su una vasta superficie.

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alla legge regionale n. 24 del 18 luglio 2008 (che abroga la legge regionale n. 9 del 10 maggio 1984).
CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -, ha istituito in una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti.
Tutti i servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy secondo il regolamento UE 2016/679.
Il personale, è molto attento e professionalmente preparato a fornire un servizio in grado di soddisfare

le richieste del paziente. Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata qualità, il Centro, è dotato di strumentazione e apparecchiature di elevata tecnologia, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato.

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE-, opera in conformità alla legge 81/2008 riguardante la sicurezza e nel totale rispetto delle normative ambientali secondo la Buona Prassi del Centro.

Il Centro, opera secondo le seguenti direttive:

- modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna persona facente parte del CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura del cliente.

- continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno del CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -
- prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà , il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.

- **INFORMAZIONI UTILI PER LA PREPARAZIONE DEGLI ESAMI**

Per prenotare ed eseguire un esame è necessario:

1. rivolgersi all'area acc.ne/consegna referto, telefonicamente e/o di persona.
1B) L'articolo 3 della legge 187/2000, sulla Radioprotezione delle persone, prescrive che l'esposizione alle radiazioni ionizzanti, e quindi anche l'esecuzione di Radiografie debba essere giustificata, anche il medico che richiede l'esame deve assicurarsi di non essere in grado di procurarsi le informazioni necessarie con indagini già eseguite.
1C) L'articolo 8 della stessa legge afferma che le esposizioni mediche (radiografie, TC, medicina nucleare) sono effettuate dallo specialista su richiesta motivata del medico prescrivente. Lo specialista (medico radiologo) può scegliere tecniche sostitutive per ottenere il maggior beneficio clinico con il minimo danno individuale al paziente. Quindi le richieste devono sempre avere scritto il quesito clinico preciso, in modo che lo specialista radiologo, possa scegliere la metodica più adatta per giungere alla diagnosi.

Anche nelle richieste di "esami semplici", come la radiografia del torace è molto utile per una diagnosi precisa l'indicazione del motivo per cui è richiesto l'esame.
2. Il paziente deve ricordarsi di portare Tutte le indagini di diagnostica per immagini utili in quel caso; le immagini e non solo il referto, le relazioni delle eventuali visite specialistiche e gli esami di laboratorio, eseguiti.
3. Nel caso di donne in età fertile, bisogna essere sicuri che non siano gravide, nel caso di possibile gravidanza l'indagine, soprattutto se radiologica e riguardante l'addome è preferibile che sia eseguita nei primi dieci giorni

dopo l'inizio delle mestruazioni, prima dell'eventuale impianto nell'utero dell'embrione. Nel caso di gravidanza accertata le indagini radiografiche devono essere eseguite solo se urgenti, indifferibili e non sostituibili, soprattutto nel caso d'indagini che interessino l'addome e la pelvi.
4. La legge prescrive particolari cautele anche per i bambini, per ridurre il numero degli esami e quindi la dose di radiazioni, in quanto i tessuti in rapida crescita sono più facilmente danneggiati dalle radiazioni ionizzanti dei RAGGI X:
5. Preparazione necessaria per eseguire i vari esami:

- **RMN (Risonanza magnetica nucleare)**

- **Risonanza Magnetica Ad Alto Campo 1.5T**
- **Risonanza Magnetica Aperta a basso Campo TotalBody**

La risonanza magnetica (nome completo "risonanza magnetica nucleare", o RMN) è una tecnica radiologica basata su di un campo magnetico al distretto corporeo da esaminare. Rispetto alle risonanze magnetiche “chiuse”, a tunnel, la risonanza magnetica aperta, riduce la paura e l'ansia (e permette l’assistenza diretta da parte di un accompagnatore). L’esame risulta così più facile da eseguire su determinate categorie di pazienti come bambini, anziani e le persone in sovrappeso, e sui soggetti che soffrono di claustrofobia.

A cosa serve la risonanza magnetica?

La risonanza magnetica viene impiegata per lo studio del cranio, della colonna, del midollo spinale, dell'apparato muscolo-scheletrico e degli organi interni.

Sono previste norme di preparazione?

È preferibile che al momento dell'esame i pazienti siano a digiuno di cibi solidi, ma le indicazioni variano a seconda del tipo di esame.

Chi può effettuare l'esame?

Non possono sottoporsi a questo tipo di esame i portatore di pacemaker o di dispositivi ad attivazione magnetica come elettrodi e neurostimolatori, e i portatori di protesi ferromagnetiche o di non accertabile compatibilità con i campi magnetici. Nel caso esistano dubbi sulla presenza nel corpo di parti metalliche (punti di sutura, clip, protesi) il paziente dovrà informarne il personale medico e paramedico, che potrà disporre l'esecuzione preliminare di radiogrammi che consentano di verificarne l'effettiva presenza.

La risonanza magnetica aperta dolorosa o pericolosa?

L’esame non è doloroso né pericoloso.
Rispetto ad altre metodiche di visualizzazione la risonanza magnetica presenta diversi vantaggi: possibilità di ottenere sezioni con vario orientamento (sagittale, trasversale, ecc.), invasività quasi nulla e non impiego di radiazioni ionizzanti.

Come funziona?

La risonanza magnetica viene effettuata senza impiego di raggi x, vengono utilizzati un forte campo magnetico e onde di radiofrequenza analoghe a quelle delle trasmissioni radio-televisive. L’esame può richiedere la somministrazione in vena di un mezzo di contrasto (gadolinio).

TAC (tomografia assiale computerizzata)

Cos'è la TAC?

La TAC, acronimo di Tomografia Assiale Computerizzata, è una tecnica diagnostica che sfrutta le radiazioni ionizzanti (o raggi X) per ottenere immagini dettagliate, in versione tridimensionale, di aree anatomiche specifiche del corpo umano (es: encefalo, ossa, vasi sanguigni, organi addominali, organi toracici, vie respiratorie ecc.).
La TAC è una procedura di radiologia; ciò implica che la sua esecuzione e l'interpretazione dei risultati da essa derivanti spettino a un medico radiologo (o semplicemente radiologo).
La TAC è anche conosciuta come TC, acronimo di Tomografia Computerizzata.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Qual è l’Apparecchio per la TAC?

Brevemente, l'apparecchiatura per la TAC comprende:

L'unità di scansione a forma di grande ciambella, chiamata gantry. È la fonte delle radiazioni ionizzanti (o raggi X);
Il generatore;
Il supporto su cui posizionare il paziente. In genere, è un lettino scorrevole;

Un elaboratore elettronico;

Una *console* di comando per la visualizzazione delle immagini tridimensionali;

Un sistema di registrazione dei dati acquisiti.

TAC Con Contrasto

La TAC può prevedere l'impiego di un mezzo di contrasto (TAC con mezzo di contrasto o semplicemente TAC con contrasto).
Introdotte nell'organismo del paziente per via orale, tramite iniezione o mediante enema, i mezzi di contrasto per la TAC sono sostanze impiegate per modificare l'assorbimento dei raggi X, al fine di far risaltare maggiormente determinati elementi anatomici.
Grazie a questi mezzi di contrasto, è possibile, per esempio, ottenere immagini particolareggiate dei vasi sanguigni, dei linfonodi e dei parenchimi (in altre parole, organi come fegato, cervello, rene, pancreas, tiroide o polmone).
In genere, i mezzi di contrasto impiegati durante la TAC contengono iodio (mezzo di contrasto iodato).

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

RADIOLOGIA TRADIZIONALE

• Per Rx Torace, ossa periferiche (polso, spalla, gamba, femore), Rx Cranio, OPT, colonna cervicale, colonna dorsale ed emitoraci non è necessaria nessuna preparazione (ricordare solo che è necessario togliere anelli, orecchini, collane, orologi, braccialetti, piercing altri oggetti metallici rimovibili, indumenti con parti metalliche come bottoni metallici, cerniere, rinforzi metallici, pailletes, ecc.) nella zona da esaminare.

• Nel caso di Colonna lombare o Bacino non vi devono essere residui di bario da recenti esami dello stomaco o del colon.

• Addome in bianco: nulla in caso d'occlusione; se è richiesta per la ricerca di calcoli la preparazione con antigas (carbone vegetale, Silisan, Dicalmir, ecc.) ed eventualmente un clistere di pulizia è molto utile.

• Mammografia: in pazienti in menopausa NIENTE, pazienti con ciclo mestruale o con terapia ormonale sostitutiva, l'esame è più valido se eseguito tra l'ottavo ed il diciottesimo giorno dopo l'inizio delle mestruazioni, in quanto la ghiandola mammaria è meno impregnata d'acqua, ricordare sempre di portare mammografie ed ecografie mammarie precedenti, le immagini, non solo i referti. Alcuni deodoranti possono creare artefatti che simulano le microcalcificazioni.

• Stomaco ed esofago: digiuno assoluto dalla sera precedente, neanche acqua o farmaci per bocca, nei pazienti con terapia insulinica tenere conto che deve rimanere a digiuno.

• Clisma opaco, preparazione specifica necessaria per la pulizia, non va bene quella per la colonscopia perché impedisce che il bario vernici bene le pareti intestinali nello studio a doppio contrasto, che è indispensabile per il riconoscimento dei polipi, infatti, con la preparazione per la colonscopia, si fermano dei liquidi; segnalare eventuali controindicazioni all'uso di Buscopan endovena.

ECOGRAFIA

• Ecografia mammella, tessuti superficiali, tiroide: nessuna preparazione.
• Ecografia articolare è necessario rimuovere eventuali gessi o bendaggi.
• Ecografia addome superiore: digiuno, antigas.

• Ecografia addome inferiore: digiuno da cibi solidi, vescica piena da almeno 4-5 ore, in caso d'impossibilità, a mantenere la vescica piena, fare bere acqua, non gasata, o altri liquidi non gasati, fino a mezz'ora prima dell'esame; antigas, eventuale clistere di 1 litro e mezzo.
• Ecografia Addome Completo come addome inferiore.
• Ecografia transrettale: vescica piena, clistere, il paziente deve essere informato che l'esame implica l'introduzione di una sonda ecografica nel retto.
• Ecocolordoppler vasi epiaortici: nessuna.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

ISIDE
CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

ORTOPANTOMOGRAFIA

Panoramica Dentaria

Che cos' è?

L'ortopantomografia (OPT), chiamata anche radiografia panoramica delle arcate dentarie, è una tecnica radiografica che produce un'immagine dei denti, delle arcate dentarie e delle ossa mascellari e mandibolari su un'unica pellicola. Per ottenere la proiezione delle arcate, che sono una struttura curvilinea complessa, è necessario utilizzare una tecnica molto particolare che si basa sulla rotazione intorno alla testa del paziente del tubo radiogeno, solidale con la cassetta radiografica.

Perchè si fa?

L'ortopantomografia si esegue per lo studio panoramico dei denti, degli alveoli dentari, della mandibola e del mascellare superiore.
Essa è fondamentale per un bilancio iniziale dello stato della dentatura prima di un trattamento odontoiatrico: sulla sua scorta, il dentista potrà eseguire eventualmente le radiografie endo-orali mirate.

È inoltre indicata per valutare lo stato della dentizione nei soggetti in età di sviluppo, per evidenziare eventuali malformazioni dentarie o denti inclusi e per ricercare lesioni ossee, infiammatorie, cistiche o tumorali.

L'esame ortopantomografico è eseguito, nella maggior parte dei casi, su indicazione specialistica odontoiatrica: tuttavia, la complessità delle strutture che sono studiate con questa indagine, la rendono indicata anche in numerosi casi di patologie chirurgiche, oncologiche, otorinolaringoiatriche e maxillo-facciali.

Prima dell'esame?

L'ortopantomografia non richiede nessuna preparazione particolare.
Il paziente non deve avere oggetti metallici nel capo e nel collo.
In particolar modo vanno tolti, prima di eseguire l'ortopantomografia, gli orecchini o altri monili metallici: i piercing, soprattutto a livello linguale, possono causare artefatti importanti. Vanno inoltre rimossi al momento dell' esame, eventuali apparecchi protesici mobili e, ovviamente, le dentiere.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Come si svolge?

L’esame non è doloroso né fastidioso.
Il paziente viene posizionato in piedi.
La testa è fissata con due appoggi morbidi in corrispondenza delle orecchie e il paziente è invitato a mordere con gli incisivi anteriori un punto di fissaggio ricoperto con plastica sterile: questo assicura la corretta posizione e l’immobilità della testa.

A questo punto il tubo e la pellicola, su due lati opposti, iniziano a ruotare intorno al capo del paziente e si ha il passaggio dei raggi X.
Al termine della rotazione, che dura in media da 10 a 15 secondi, l’esame è finito.
Dopo l’esame?
Non vi è alcuna prescrizione o precauzione da osservare.
Quando non si può fare?
A parte la gravidanza, controindicazione comune a tutti gli esami radiologici, l’ortopantomografia ha alcune controindicazioni e limiti specifici, legati alla peculiarità tecnica della sua esecuzione.

La necessità di una collaborazione sia pur minima (*blocco della testa*), la durata della ripresa pari a 10-15 secondi e la presenza di oggetti in movimento intorno al capo rendono l’ esame impossibile nei bambini molto piccoli (*al di sotto dei 5-6 anni*), in molti pazienti fobici o psichiatrici e in alcuni casi di patologie neurologiche determinanti tremore incontenibile.
L’ortopantomografia richiede inoltre la stazione eretta del busto e della testa, quanto meno in posizione seduta, e non può essere eseguita al letto del paziente.
L’esame ortopantomografico riesce inoltre tecnicamente scadente in presenza di oggetti metallici non asportabili e quando il paziente non riesce ad assumere correttamente la posizione della testa.

ISIDE
CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

MAMMOGRAFIA

Che cos'è la mammografia?

La mammografia è un esame fondamentale per la prevenzione del tumore della mammella. Si tratta di una tecnica diagnostica morfologica (che studia quindi forma e struttura della mammella) e consente di rilevare lesioni mammarie in fase precoce, che si presentano sotto forma di opacità nodulari a margini irregolari, microcalcificazioni polimorfe, oppure aree di distorsione strutturale.
La mammografia è un esame che utilizza radiazioni ionizzanti, ma le tecniche recenti permettono di utilizzare una dose di radiazioni ionizzanti estremamente bassa.

A cosa serve?

La mammografia è un esame fondamentale per la prevenzione del tumore della mammella, poiché è in grado di individuare anche lesioni di piccole dimensioni. Si consiglia di iniziare a sottoporsi a mammografia a partire dall'età di 40 anni, quando la struttura mammaria, modificandosi gradualmente, diventa sempre meno ricca di componente ghiandolare e sempre più ricca di tessuto adiposo.
Il limite maggiore della mammografia è rappresentato dalla "mammella densa", in cui strutturalmente prevale la quota di tessuto ghiandolare rispetto a quello adiposo. In queste condizioni, la radiopacità omogenea indotta dal tessuto ghiandolare fa sì che ci sia una possibilità che la lesione non sia individuata. In questi casi l'ecografia diventa un indispensabile valido supporto diagnostico della mammografia.

Se l'ecografia si pone come primo approccio diagnostico complementare della mammografia, la risonanza magnetica nucleare rappresenta un utile approfondimento in casi selezionati, ove cioè la mammografia e l'ecografia non siano state conclusive.

È necessaria una preparazione prima dell'esame?

La mammografia non necessita di alcun tipo di preparazione, se non l'accorgimento (per le donne non in menopausa) di sottoporsi all'esame nel periodo compreso tra il 5 ° ed il 12 ° giorno dall'inizio della mestruazione. Questo per evitare di eseguire la mammografia nel periodo ovulatorio, quando generalmente la mammella è molto tesa e spesso spontaneamente dolente.

Chi può effettuare l'esame?

Chiunque. La maggior parte dei carcinomi mammari diagnosticati in fase precoce si risolve positivamente; se invece la scoperta avviene in una fase più avanzata, le possibilità di trattamento e guarigione sono molto più limitate. Tutte le donne che abbiano superato i 40 anni dovrebbero sottoporsi ad un programma di screening mammografico, come anche consigliato e promosso dal Ministero della Salute.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Viene prescritta alle donne sotto i 40 anni soltanto in pochi casi selezionati dallo specialista. In generale, sotto i 40 anni si preferiscono controlli clinici ed ecografici, sia per le caratteristiche strutturali della mammella (in cui predomina la componente ghiandolare), sia per evitare di sottoporre le donne ad un numero eccessivo di mammografie nel corso della vita (l'ecografia è infatti un esame che utilizza ultrasuoni e non radiazioni ionizzanti).

È un esame doloroso o pericoloso?

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. Un interessante sviluppo tecnologico recente è rappresentato dall'applicazione della tecnica digitale. Rispetto alla tecnica tradizionale (mammografia analogica), la mammografia digitale permette infatti di ridurre ulteriormente la dose di radiazione, a fronte di un'ottima qualità dell'immagine.

Come funziona?

L'esame dura pochi minuti e viene eseguito con un particolare strumento radiologico chiamato mammografo, in grado di proiettare un fascio di raggi x mirato sulla mammella.
Per rendere l'immagine più nitida e ridurre al minimo le dosi di radiazione, la mammella viene posizionata su un apposito sostegno e compressa leggermente tra due piastre plastificate. In questo modo i principali costituenti della mammella (tessuto adiposo e tessuto ghiandolare) vengono compressi e dissociati, rendendo più facile il loro studio, evitando sovrapposizioni di strutture (e quindi false immagini) e utilizzando basse dosi di radiazione (riducendo lo spessore della mammella si riduce la dose di radiazione da erogare).

La mammografia viene in genere seguita da una visita clinica e completata dal confronto con le mammografie eseguite precedentemente per individuare eventuali variazioni.

MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA (MOC)

Che cos'è la Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)?
La Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC) è una tecnica diagnostica utilizzata per valutare la mineralizzazione delle ossa. Misurando la densità della massa ossea può rilevare un'eventuale degenerazione dell'osso.
A cosa serve la MOC?
La MOC è la tecnica di riferimento per prevenire, diagnosticare e controllare l'evoluzione dell'osteoporosi. Può inoltre essere prescritta agli sportivi che hanno spesso a che fare con infortuni da stress che non hanno una causa chiara e nel caso in cui si sospetti una rarefazione dell'osso (anche nelle donne giovani con amenorrea o anoressia nervosa), una calcificazione anomala, una scoliosi dorso-lombare marcata, un'artrosi degenerativa della colonna o una frattura spontanea di una vertebra.

Sono previste norme di preparazione?
La MOC non richiede una particolare preparazione, se non assicurarsi di togliere prima dell'esame qualsiasi accessorio metallico, ad esempio i gioielli.

Quali pazienti possono sottoporsi alla Mineralometria Ossea Computerizzata (MOC)?
L'esame può essere eseguito a qualsiasi età e non ha particolari controindicazioni, tranne la gravidanza.

È doloroso o pericoloso?

La MOC non è invasiva ed è indolore. L'esposizione alle radiazioni è molto bassa.
Come funziona la Minearolometria Ossea Computerizzata (MOC)?
Il paziente deve sdraiarsi sul lettino densitometrico appoggiando le gambe su di un apposito sostegno. Un apparecchio sopra al lettino emette i raggi X (o, nelle varianti più moderne, ultrasuoni), la cui capacità di penetrazione permette di misurare la densità ossea.
L'esame dura al massimo 10 minuti e permette di ottenere risultati espressi in T- score o Z-score .
Il termine T-score indica la differenza, espressa in numero di deviazioni standard, tra il valore individuale che viene registrato e quello medio della popolazione sana di riferimento. Un T-score compreso fra +1 e -1 indica una mineralizzazione ossea nella norma. Lo Z-score segnala invece la differenza tra il valore osservato e quello di una popolazione sana di riferimento composta da soggetti dello stesso sesso e della stessa età dell'individuo in esame.
Secondo l'Oms si parla di osteoporosi severa se il T-score è uguale o inferiore a -2,5.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

ISIDE
CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

Ambulatorio di Chirurgia Specialistica

Che cos'è la chirurgia ambulatoriale?

Con il termine chirurgia ambulatoriale si intendono tutti gli interventi che possono essere eseguiti in anestesia locale, in un ambulatorio espressamente dedicato, che non richiedono nessun ricovero e che prevedono la dimissione del paziente alla fine della procedura chirurgica.
In tutte le specialità chirurgiche (oculistica, ortopedia, ginecologia, endoscopia digestiva, urologia ecc.) esistono interventi che possono essere eseguiti in ambito ambulatoriale: in questo contesto verranno analizzati solo quegli interventi attinenti alla chirurgia generale.

La chirurgia ambulatoriale: rapida ma sicura

L'intervento di chirurgia ambulatoriale, seppur tecnicamente semplice, è comunque un vero intervento chirurgico e come tale deve essere eseguito in una struttura idonea ed espressamente dedicata per questa tipologia di chirurgia.
L'ambulatorio dove viene praticata la chirurgia ambulatoriale deve essere provvisto di tutta la dotazione strumentale necessaria per qualunque evenienza o imprevisto che possono eventualmente verificarsi nel corso della procedura chirurgica.
Nonostante la maggior parte degli interventi possono essere eseguiti dal solo specialista, è tuttavia opportuno che questi sia affiancato da un infermiere che lo aiuterà per tutta l'assistenza necessaria nelle varie fasi dell'intervento.
Questi interventi vengono eseguiti mediante l'iniezione di un anestetico locale che consente l'esecuzione evitando al paziente di avvertire dolore.
Le linee guida della chirurgia ambulatoriale non prevedono la presenza di anestesista, che deve comunque essere disponibile in caso di ogni evento avverso o particolari reazioni anomale del paziente: questa disponibilità dell'anestesista può verificarsi solo qualora l'intervento venga effettuato in una struttura ospedaliera.

Le indicazioni all'intervento di chirurgia ambulatoriale

Il paziente che risulta essere portatore di una patologia per la quale il medico di famiglia ha posto l'indicazione all'asportazione o quando il paziente, spontaneamente, vuole avere informazioni sulla natura di questa lesione, deve sottoporti ad una visita chirurgica per valutare la natura della lesione e la corretta indicazione all'intervento in chirurgia ambulatoriale.
Nel corso della visita chirurgica andrà effettuata una completa valutazione anamnesica del paziente, circa eventuali patologie, soprattutto cardiologiche, e allergie a farmaci o anestetici, e l'utilizzo di anticoagulanti.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Oltre a queste considerazioni generali è importante valutare l'età del paziente in quanto non è uguale operare una persona giovane o in età avanzata.

In qualche caso, se pur raro, può essere richiesto di effettuare una ecografia per meglio valutare la natura della lesione da asportare, ma in mani esperte la semplice visita chirurgica è in grado di definire gli aspetti clinici ed anatomici della lesione da trattare.
Per eseguire un intervento ambulatoriale non sono necessari esami ematici o altri accartamenti di laboratorio o strumentali, che sarà comunque sempre opportuno visionare nel caso che il paziente li avesse già precedentemente eseguiti.

COME SI ESEGUE UN INTERVENTO DI CHIRURGIA AMBULATORIALE?

Prima di procedere al vero atto chirurgico, al paziente vengono date tutte le delucidazioni inerenti l'intervento a cui sarà sottoposto: Il "Consenso Informato", che dovrà firmare.
Il paziente viene quindi fatto adagiare sul lettino chirurgico e lo si invita ad esporre la zona del corpo dove è localizzata la lesione da trattare. Dopo avere disinfettato la pelle, si procede all'iniezione di anestetico locale che consentirà l'esecuzione dell'intervento senza sentire alcun dolore.
Quando il paziente non avverte più alcuna sensibilità o dolore in quella sede, con il bisturi si incide la pelle e si inizia l'asportazione della lesione. In caso di sanguinamenti superficiali può essere utilizzato il bisturi elettrico per ottenere una coagulazione più precisa.
Se nel corso della procedura il paziente riferisce dolore verrà effettuata una ulteriore infiltrazione di anestetico locale.
Quando la lesione è stata asportata, si controlla accuratamente che l'emostasi sia perfetta e si inizia la sutura che può interessare il tessuto sottocutaneo e la cute.
L'intervento si conclude con la medicazione con cerotto protettivo, invitando il paziente a non bagnare quella zona per alcuni giorni ed a, eventualmente, cambiare il cerotto nel caso si sporcasse o se ci fosse qualche piccola perdita di sangue.
In funzione della tipologia della lesione asportata, potrà essere opportuna una blanda terapia antibiotica: vengono inoltre consigliati anti infiammatori o analgesici in caso di dolore, che è sempre molto modesto.
La lesione asportata viene usualmente inviata per esame istologico.
Per qualunque problematica post chirurgica, il paziente potrà sempre rivolgersi alla struttura presso la quale è stato operato.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

La rimozione dei punti

Se l'incisione è stata profonda, il tessuto sottocutaneo verrà suturato con filo riassorbibile. Sempre in funzione della lunghezza dell'incisione e soprattutto in funzione della sede in cui è avvenuto l'intervento chirurgico, la cute verrà suturata con filo riassorbibile o non riassorbibile.

Il filo riassorbibile si eliminerà spontaneamente dopo una decina di giorni; mentre per il filo non riassorbibile la rimozione dei punti verrà effettuata, usualmente, nella stessa sede dove è praticato l'intervento o presso l'ambulatorio del proprio medico di famiglia.

I principali interventi di chirurgia ambulatoriale

In chirurgia ambulatoriale possono essere effettuati numerosi interventi, tra cui:

- Endoscopia digestiva;
- Cistoscopia;
- Biopsia Prostatica;

Ambulatorio Infermieristico

Gli ambulatori infermieristici giocano un ruolo fondamentale nell'assistenza sanitaria moderna, offrendo una vasta gamma di servizi di cura e promozione della salute alla comunità.

L'infermiere è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale, è responsabile dell'assistenza generale infermieristica.

Presso l'ambulatorio infermieristico è possibile:

- Eseguire iniezioni (punture) per somministrare terapia intramuscolare, sottocutanea o endovenosa
- Eseguire prelievi ematici o di altra matrice accessibile, da recapitare direttamente al laboratorio. Al momento del prelievo verranno rilasciate credenziali di accesso per poter scaricare i risultati direttamente da casa.
- Rilevare i parametri vitali: Pressione Arteriosa, Frequenza Cardiaca, Saturazione di ossigeno, ecc.
- Eseguire medicazioni semplici.
- Eseguire medicazioni complesse;

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

MISSIONE

Lo scopo di CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di medicina dello sport, riabilitazione e diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico - è offrire al territorio, una struttura in grado di erogare in termini di qualità, offrendo prestazioni efficienti e rapide con l'obiettivo di fidelizzare il cliente sulla base della soddisfazione delle sue aspettative. Per meglio soddisfare le richieste, nel corso degli anni la struttura ha puntato sull'acquisto di strumenti di ultimissima generazione, rispondendo alle proposte innovative che il mercato offre, con l'obiettivo di conseguire risultati migliori.

La strategia aziendale del Centro, pertanto, si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione competitiva sul mercato di riferimento, che garantisca prospettive sicure di lungo termine all'organizzazione ed alle sue risorse.

Per tali ragioni, la Direzione di CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di medicina dello sport, riabilitazione e diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico ha definito una politica della qualità partendo dalla standardizzazione delle procedure, dalla individuazione dei processi, da un sistema di verifiche interne dei processi e delle procedure operative e dalla dimostrazione di conformità rispetto a requisiti prestabiliti e resi noti.

I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità dei servizi offerti sono descritti nella presente Carta dei Servizi emessa dalla struttura e resa disponibile al pubblico.

L'aggiornamento delle risorse, inoltre, è parte integrante della strategia aziendale volta al miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso la partecipazione ad attività di formazione ed addestramento alla strumentazione ed attraverso la frequenza programmata a convegni ritenuti pertinenti/idonei dalla Direzione, nel rispetto delle qualifiche e degli incarichi di responsabilità assegnati.

Gli obiettivi di politica per la qualità, pertanto, si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del cliente: il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di medicina dello sport, riabilitazione e diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico inoltre garantisce il proprio impegno nella soddisfazione dei requisiti obbligatori previsti dalle leggi, dai regolamenti specifici del settore, nonché attraverso l'adozione dei principi di cui alla Carta dei Servizi.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

In questa ottica, risulta fondamentale per CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto del cliente da parte di tutte le risorse, ciascuna secondo le proprie specifiche competenze.

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo:

nella conduzione aziendale della qualità, attraverso la diffusione di procedure e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti, nonché nella divulgazione della politica per la qualità a tutte le risorse dell'organizzazione;

nella messa in atto del Sistema di Gestione per la Qualità, per come definito nella sua documentazione, attraverso la diffusione del presente Manuale, delle relative procedure richiamate e l'esplicitazione dei concetti in essi contenuti.

I valori e la missione che ispirano la direzione di *CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE* - Centro di, sono quelli della correttezza professionale, della onestà intellettuale, della professionalità, del rispetto del cittadino.

Crediamo che la nostra opera abbia come centro e obiettivo il cliente che da noi viene per ricevere una prestazione sanitaria.

Crediamo che mantenere vivo un atteggiamento di ricerca in tutti i campi sanitari che rientrano nei fini istituzionali di un centro diagnostico, così come investire sulla formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza, siano elementi che consentono una crescita, positiva e consapevole, della qualità del servizio offerto.

Crediamo nella missione di assistere il paziente con disponibilità e prontezza, nel dovere di prestare le cure e di eseguire le prestazioni richieste con scrupolo e competenza.

Crediamo che questo servizio debba essere reso con spirito di fraterna solidarietà, nel rispetto della dignità della persona umana e nel riconoscimento dei diritti del paziente.

Questi principi sono condivisi dal medico, dai tecnici, dall'impiegato amministrativo e da tutti gli operatori di *CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE.*
La direzione, dal canto suo, è impegnata nei confronti di tutti i collaboratori per garantirne la crescita professionale, nel rispetto dei diritti e dei doveri reciproci e in conformità a questi principi.

STANDARD DI QUALITÀ, OBIETTIVI IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli obiettivi che CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico si pone, sono quindi definiti e diffusi a tutto il personale facente parte della struttura organizzativa:

Garantire un sistematico miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni attraverso:

- dotazioni tecnologiche all'avanguardia rispetto ad un sistema in continua evoluzione,
- una valorizzazione costante e continua della preparazione professionale degli operatori con la frequenza di corsi di aggiornamento i cui risultati vengono poi riversati nella struttura per tramite di corsi interni
- una organizzazione interna mirata a garantire gli scambi di competenze professionali e la integrazione fra professionalità diverse
- il rispetto puntuale delle normative nazionali e regionali in materia di sicurezza degli impianti, della sicurezza degli operatori e di sicurezza degli utenti,
- un monitoraggio del tipo e del livello di prestazioni erogate e del grado di soddisfazione generale dell'utenza.

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE definisce e valuta periodicamente una serie di fattori di qualità utili alla valutazione degli aspetti relativi all'erogazione del servizio, al processo commerciale alle risorse interne ed alla misurazione analisi e miglioramento.
Tali fattori di qualità, con opportuni strumenti di misurazione, permettono di valutare la qualità dei servizi offerti dal Centro nell'ottica di un miglioramento continuo volto al raggiungimento dell'efficienza ed efficienza delle cure prestate ed alla soddisfazione dei bisogni del cliente paziente.

*Per prendere visione degli obiettivi prefissati, si rimanda **all'allegato A** della presente Carta dei Servizi.*

ESAMI EFFETTUATI PRESSO IL CENTRO E INFORMAZIONI UTILI

- L'elenco delle prestazioni e degli esami di CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - con le relative tariffe, sono disponibili in accettazione e possono essere consultati direttamente dal paziente o richiesti al personale dell'accettazione, che fornirà l'elenco completo e aggiornato.

- **Orario di apertura**

  Gli orari di apertura sono indicati sulle pagine web del centro esposti all'ingresso e per ogni eventuale variazione, saranno aggiornati tempestivamente.

- **Prenotazioni**

  Si può prenotare di persona, presso l'area acc.ne/consegna referti, oppure telefonicamente, per le specialità di assistenza specialistica di medicina dello sport, riabilitazione e diagnostica per immagini orari di apertura del Centro.
  Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni, integrate anche da modulistica dedicata, al momento della prenotazione.

- **Tempi di attesa**

  I tempi di attesa vengono stimati in un arco temporale compreso tra 1 e 4 giornate lavorative, a seconda dell'esame da effettuare.

- **Accettazione**

  Per ottenere il trattamento diagnostico presso la struttura, è necessario presentarsi in accettazione con i seguenti documenti:

  - ✓ prescrizione medica con specifica indicazione della prestazione sanitaria richiesta;
  - ✓ documento di identità valido;
  - ✓ tessera sanitaria
  - ✓ eventuale documentazione pregressa

- **Ritiro referti**.

L'esito dell'esame (referto, documentazione iconografica o supporto digitale) è ritirabile presso l'accettazionene/urp del Centro.
Il ritiro del referto avviene presso l'area accettazionene/consegna referto, nei giorni e negli orari esposti in bacheca.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Consegna referti

In attuazione del reg. Ue 2016/679 GDPR privacy sulla riservatezza, i referti o altra documentazione sanitaria, verranno consegnati:

1. Al diretto interessato
2. Ad altra persona identificabile in possesso della delega firmata dall'interessato.
3. A persona firmataria della dichiarazione di impegno in caso di minori o interdetti.

Il foglio per il ritiro degli esami con la delega viene consegnato a tutti i pazienti al momento dell'accettazione in Radiologia con le informazioni per il ritiro e i numeri di telefono della segreteria

Privacy – Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Reg. UE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e acquisito il consenso.
Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy e l'informativa sulla privacy è a disposizione dell'utente.

Rapporto con il paziente

Il Centro punta a far sentire i pazienti a proprio agio, sia dal punto di vista ambientale che nel rapporto con il personale (sanitario e parasanitario) attraverso:
• l'ottimizzazione delle risorse tramite il miglior uso possibile degli spazi a disposizione, anche con diversi servizi nei medesimi senza però creare confusione;
• un impiego lineare, trasparente ed il più possibile organizzato (mansioni chiare e semplici) per garantire un trattamento sereno e confortante per l'utenza.

Tutela e verifica

I reclami e le segnalazioni per i disservizi riscontrati rispetto a quanto previsto nella presente Carta dei Servizi o agli accordi presi in fase di prenotazione e accettazione possono essere fatti al servizio accettazione che registra quanto segnalato dal cliente in un apposito modulo.

DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni richieste in modo attento e completo.
L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito agli esami eseguiti per suo conto. Inoltre deve essere informato sulle prestazioni offerte da *CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE* - Centro di prestazioni di diagnostica per immagini, Poliambulatorio Specialistico, medicina dello sport, riabilitazione, Ambulatorio di Specialistica Chirurgica, Ambulatorio Infermieristico
Nessun esame può essere eseguito senza il consenso al trattamento dei dati personali "privacy" dell'interessato; per alcuni esami, che comportano dei rischi, è previsto il consenso informato alle prestazioni in questo caso, anch'esso necessario allo svolgimento dell'esame.

L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha diritto, attraverso i servizi istituiti presso l'Unità di accettazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di:
collaborare con il personale di *CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - con il fine di* rendere più efficaci/qualitative le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni di *CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - a* vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

GESTIONE DELLE RISORSE STRUTTURALI

La nuovissima Struttura, ha in toto adeguate alle normative previste in termini di opere edili ed impiantistiche allo scopo di garantire la sicurezza sia statica che operativa della stessa ed è dotata di tutte le attestazioni e dei collaudi previsti in tema di prevenzione e sicurezza, nonché di accessibilità alla struttura da parte degli utenti anche disabili.
Si garantisce il costante rispetto di tali normative anche in relazione a modificazione delle leggi vigenti e a indicazioni programmatiche da parte della A.S.P. di competenza e della Regione.

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

La Struttura, è dotate di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni specialistiche, e persegue una politica di costante miglioramento delle stesse e di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché a controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.
Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo e manutenzione ordinaria delle apparecchiature in funzione della struttura e partecipa a corsi interni/esterni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richiedono.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Centro, al fine di assicurare l'effettiva tutela del cliente/paziente verso qualsiasi disservizio che limiti la fruibilità delle prestazioni, garantisce la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami.

Come reclamare?

L'utente può presentare reclamo personalmente recandosi di CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - telefonicamente, inviando una lettera o un fax, può utilizzare il modello "Rilevazione di anomalia da parte di cliente/fornitore", disponibile in acc.ne./consegna o utilizzare il modello di seguito allegato (ALLEGATO"B").

Chi gestisce e risponde al reclamo?

Verrà compilata un'apposita scheda per ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimenti. Quanto segnalato sarà oggetto di verifica. La risposta per la segnalazione o reclami verbali è immediata o a breve termine, mentre per quelli scritti sono previsti 15 giorni al massimo per comunicare all'utente l'iter della pratica, 1 mese per la risposta sull'esito della pratica stessa, a rispondere sarà il Responsabile Gestione Qualità oppure la Direzione del Centro.

INFORMAZIONI GENERALI

Nessun trattamento può essere eseguito, senza il consenso al trattamento dei dati personali del paziente, e ove previsto sena il consenso informato alle prestazioni (per esami che comportano un rischio).
Esso deve essere richiesto in modo esplicito, è richiesta la firma di assenso su appositi moduli predisposti, disponibili presso l'area acc.ne/consegna, una volta compilati e firmati, tali modelli saranno conservati a cura di CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE -

TUTELA DELLA PRIVACY (Reg. UE 2016/679 - GDPR)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente e, in caso di suo consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

CENTRO SENZA FUMO

E' fatto divieto assoluto (ai sensi della legge n. 584/75) di fumare nelle stanze, nei corridoi e in tutte le aree del Centro.
Questo per disposizioni di legge è soprattutto per la salvaguardia della salute propria e degli altri pazienti.

NORME ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICHE

Il personale del Centro è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)

0984-1634555

info@centroiside.it

www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO

Allegato " B "

1/1 Scheda Segnalazione

Disfunzione – Suggerimento – Reclamo

Parte riservata al Cliente/Paziente

* Nome:_____*Cognome:_____

Residente in:_____ via:_____* n°:_____

*C.a.p.:_____

*Telefono abitazione:_____*Altro _____

Telefono:_____

**N.B.: Parti facoltative*

Oggetto della segnalazione:

Data:___/___/_____

Parte riservata a CENTRO MEDICO DIAGNOSTICO ISIDE - Centro di medicina dello sport, riabilitazione e diagnostica per immagini
Ricevuto il:_____ da:_____ Firma:_____

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**

Allegato " A "

OBIETTIVI PRESTAZIONALI DEL 26.02.2022

Obiettivo di miglioramento da perseguire	Strumenti	Indicatore di riferimento	Tempi	Esito
			Monitoraggio/ Misurazione	
Monitorare le performances dei fornitori di beni e servizi	Rilevamento, registrazione e trattamento delle eventuali N.C.	Tasso di malfunzionamento < 2% Rapporto tra numero di NC relative a forniture e numero medio di forniture realizzate.	Gennaio – Dicembre 2024	
Rispetto dei tempi e servizi conformi Efficienza del fornitore	Rilevamento, registrazione e trattamento delle eventuali N.C.	Tasso di malfunzionamento < 2% Rapporto tra numero di NC relative a forniture e numero medio di forniture realizzate.	Gennaio – Dicembre 2024	
Competenza delle Risorse	Verifica Efficacia attività di Formazione-Addestramento	Rapporto tra le attività F/A con esito positivo e il numero totale di attività effettuate nel periodo Tasso di successo:> 90%	Gennaio – Dicembre 2024	
Continuità nella erogazione delle prestazioni	Rilevamento, registrazione attività di manutenzione ordinaria	Tasso di malfunzionamento < 1% Rapporto tra numero di segnalazioni dovute a guasti/malfunzionamenti di strumenti/apparecchiature e numero medio di prestazioni effettuate.	Gennaio – Dicembre 2024	
Soddisfazione del Cliente	Analisi informazioni provenienti dai questionari - Analisi e trattamento di eventuali reclami	Raggiungimento del livello di soddisfazione del Cliente/Paziente pari almeno a Buono per tutte le domande del questionario di soddisfazione (media) Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di utenti nello stesso periodo: <1%	Gennaio – Dicembre 2024	
Diminuire il rischio dell'immagine poco chiara	Audit interni	Su un campione di almeno 20 referti meno del 2% ripetuti	Gennaio – Dicembre 2024	
Diminuire il rischio della mancata validazione dei risultati da parte del tecnico radiologo	Documento di registrazione delle non conformità/anomalie e Audit interni, mirati alla verifica della validazione effettuata dal tecnico	Sulla totalità dei referti meno del 2% arrivati in accettazione/consegna non validati dal tecnico .	Gennaio – Dicembre 2024	
Diminuire il rischio del referto non firmato	Distribuzione controllata della procedura e Audit interni, mirati alla verifica dei referti firmati in modalità digitale	Su un campione di referti arrivati in accettazione su un giorno scelto per l'audit interno, meno del 3% tornati indietro per la firma del medico radiologo	Gennaio – Dicembre 2024	

Iside Centro Medico Diagnostico
Via Panagulis 5 - 87036 Rende (CS)
0984-1634555
info@centroiside.it
www.centroiside.it

Dati societari:

Effegi S.r.l.
Sede Legale: **Corso Mazzini n°92**
87100 Cosenza
P.IVA: **02905100786**
PEC: **effegics@pec.it**