

# CARTA DEI SERVIZI CRR – CENTRO RICERCHE RADIOLOGICHE

Diagnostica per Immagini e  
Poliambulatorio Privati

Direttore Sanitario: dr. G. Ricciardi

VIA XXV  
APRILE, 6/F  
BESOZZO  
(VA)

CRR Centro Ricerche Radiologiche Srl è una struttura sanitaria soggetta all'attività di direzione e coordinamento di C.D.I. Centro Diagnostico Italiano S.p.A.

Nell'erogazione di tutti i Servizi il Centro si ispira ai seguenti principi:

- *Eguaglianza ed imparzialità nei confronti dell'utente.*
- *Continuità nell'erogazione dell'assistenza.*
- *Partecipazione e collaborazione tra utente e personale per il miglioramento dei servizi.*
- *Piena informazione dell'utente.*
- *Efficacia degli interventi ed efficienza organizzativa per garantire la promozione della salute e per un utilizzo ottimale delle risorse umane e finanziarie.*
- *Tutela del diritto alla riservatezza dei dati personali.*
- *Diritto di scelta da parte del paziente e del medico*

## I NOSTRI SERVIZI

### Diagnostica per Immagini

#### SERVIZIO DI RADIOLOGIA

- *Addome*
  - *Addome in bianco*
- *Arti ed articolazioni*
  - *Spalla, outlet view*
  - *Omero*
  - *Gomito*
  - *Avambraccio*
  - *Polso*
  - *Mano/dita della mano*
- *Anca e Bacino*
- *Arti inferiori*
  - *Arti inferiori sotto carico*
  - *Arti inferiori sotto carico con bacino*
  - *Femore*
  - *Gamba*
  - *Ginocchio*
  - *Ginocchio in carico*
  - *Rotula + assiali a 30°, 60°, 90°*
  - *Caviglia*
  - *Piede/dita del piede*
  - *Piedi sotto carico*
- *Colonna vertebrale*
  - *Rachide cervicale*
  - *Rachide cervicale p. oblique*
  - *Rachide cervicale p. dinamiche*
  - *Rachide dorsale*
  - *Rachide dorsale p. dinamiche*
  - *Rachide lombo-sacrale*
  - *Rachide lombo-sacrale p. oblique*
  - *Rachide lombo-sacrale p. dinamiche*
  - *Colonna vertebrale completa*
  - *Colonna vertebrale in ortostatismo su lastra lunga quadrettata*
- *Cranio*
  - *Cranio e/o seni paranasali frontali*
  - *Emi mandibola*

- *Ossa nasali*
- *Sella turcica*
- *Età ossea*
  - *Mano - polso*
- *Mammella*
  - *Mammografia monolaterale*
  - *Mammografia bilaterale*
  - *Mammografia mono/ bilaterale con ecografia*
- *Ossa*
  - *Clavicola*
  - *Scapola*
  - *Scheletro toracico monolaterale*
  - *Scheletro toracico bilaterale*
  - *Sterno*
- *Torace*
  - *Torace: 2 proiezioni*
  - *Torace per coste emitorace*
- *Trachea*

## MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA

- Mineralometria (M.O.C.) del femore
- Mineralometria (M.O.C.) rachide lombare

## ECOGRAFIA

- *Ecografia osteoarticolare*
- *Ecografia muscolotendinea*
- *Ecografia addominale*
- *Ecografia apparato urinario*
- *Ecografia mammaria*
- *Ecografia tiroide*
- *Ecografia testicolare*
- *Ecografia anche per neonati*
- *Ecografia cutanea e parti molli*
- *Ecografia grossi vasi addominali*

## RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE (SENZA MEZZO DI CONTRASTO)

- *articolazione tibio tarsica*
- *mano/polso/dita della mano*
- */retropiede/avampiede*
- *gomito*
- *ginocchio*

## ORTOPANTOMOGRAFIA

- *Rx arcata superiore*
- *Rx arcata inferiore*
- *Teleradiografia Cranio*

## MAMMOGRAFIA

# POLIAMBULATORIO

## CARDIOLOGIA

- *Visita cardiologica*
- *Elettrocardiogramma a riposo*
- *Elettrocardiogramma sotto sforzo con cicloergometro*
- *Ecocolordoppler cardiaco*
- *Holter Pressorio (M.A.P.)*

## CHIRURGIA VASCOLARE

- *Ecocolordoppler arterioso/venoso arti inferiori*
- *Ecocolordoppler arterioso/venoso arti superiori*
- *Ecocolordoppler tronchi sovra aortici*

## ORTOPEDIA

- *Visita ortopedica*
- *Terapia infiltrativa*
- *Medicazione*

## ENDOCRINOLOGIA/DIABETOLOGIA

- *Visita endocrinologica/diabetologica*

## Gli orari

---

### Apertura

Lunedì – Venerdì: 8.00 – 19.00 / Sabato: 8.00 – 13.00

### Diagnostica per immagini

Lunedì – Venerdì: 8.15 – 18.30 / Sabato: 8.15 – 12.30

## L'accessibilità

---

### La prenotazione

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: **telefonica**, di **persona**

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali sia scritte, per poter effettuare le prestazioni.

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti: **0332.971330**. **Orario: lu-ven: 10:00 – 18:00; sabato: 10:00 – 13:00**



Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti ai servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico e paramedico presente.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

## Urgenze entro le 72 ore

Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, riporti la classe di priorità "U" che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 72 ore dalla prenotazione.

## Gravidanza e disabilità

Le donne in stato di gravidanza, bambini al di sotto dei 5 anni accompagnati e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione

## Incasso prestazioni

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione. Per alcune prestazioni che richiedono approfondimenti, questi ultimi vengono pagati alla consegna del referto.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.

## Sale di attesa

Terminata la procedura di incasso il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione o, nel caso degli esami di laboratorio, attende il suo turno prima di accedere nei box prelievo.

## Consegna dei risultati

All'atto dell'accettazione al Paziente viene consegnato il tagliando che contiene tutte le informazioni necessarie per il ritiro dei referti: punto di ritiro, data, orari.

Al momento del ritiro, in ottemperanza al D.Lgs. 196 del 30/06/2003 e successive modifiche e integrazioni, occorre presentare un documento di riconoscimento valido (carta identità, passaporto, patente o altri documenti equipollenti in base all'art.35, comma 2, DPR 445/2000)

## Delega

In caso di impossibilità a ritirare personalmente gli esami, il paziente è tenuto a compilare la delega allegata al tagliando ritiro esami e a consegnarla alla persona che verrà a ritirare gli esiti, in modo da garantire una migliore tutela della segretezza dei dati personali come richiesto dal GDPR del 4 maggio 2016.

Nel caso di pazienti minori, il referto può essere ritirato a seguito della presentazione del tagliando ritiro e di una copia del modulo "Consenso informato per prestazioni sanitarie ai minori", etichettato dal personale in fase di accettazione.

## Esenzioni

Per le prestazioni accreditate con il SSN le esenzioni sono applicate nel rispetto delle vigenti normative in materia, indicate dal medico curante sull'impegnativa.

Per le esenzioni dal ticket, consultare sito della Regione Lombardia [www.sanita.regione.lombardia.it](http://www.sanita.regione.lombardia.it)

CRR è certificato UNI EN ISO 9001:2015

## I diritti del paziente

*CRR può lavorare nel rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.*

### 1. Informazione

**Consenso informato: il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso:** *CRR rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura. Il Consenso Informato va richiesto anche nel caso si voglia utilizzare il suo caso clinico per attività di ricerca o di insegnamento*

**Preparazione all'esame e avvertenze post-esame:** *qualora l'esame diagnostico necessiti di preparazione o, una volta svolto, di una terapia da seguire nel tempo, al momento della prenotazione/esecuzione dell'esame viene rilasciato un foglio che ne esplicita le modalità*

**Cartella clinica:** *CRR si impegna a rilasciare una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti. Il referto viene archiviato in formato elettronico*

**Risultati critici:** *nel caso di criticità dei risultati degli esami diagnostici, il paziente viene contattato direttamente per fissare un colloquio esplicativo con il medico*

**Identità personale sanitario:** *nella sede del CRR ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa*

**Prestazione non eseguibile:** *CRR avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, nel caso, di rivolgersi alla Regione Lombardia.*

*In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente dal customer service. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.*

**Diritto ad ottenere spiegazioni:** *il paziente ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere l'intervento di un medico o di un tecnico per ottenere spiegazioni sull'esame richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione all'esame e sui risultati.*

### 2. Diritto di scelta

**Prestazioni diagnostiche e terapeutiche:** *CRR rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni diagnostiche e terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.*



### 3. Privacy

#### **Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla cartella clinica:**

*Prima dell'esecuzione dell'esame viene richiesto al paziente la firma del modulo di dichiarazione di presa visione dell'informativa e di consenso al trattamento dei dati personali (ex Artt. 7, 13 e 14 Reg. UE 2016/679).*

*La cartella clinica può essere rilasciata solo:*

- *al diretto interessato*
- *al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace*
- *a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)*
- *all'Autorità giudiziaria*
- *agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)*
- *al S.S.N.*
- *agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie*
- *ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato*

### 4. Continuità

**Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza:** *in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.*

### 5. Il tempo

**Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica:** *CRR garantisce una percentuale di risposte superiore all'80% con un tempo medio di conversazione di 5 minuti*

**Standard per l'accettazione degli Utenti con servizio SSN:** *CRR riconosce come strategico garantire tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Pertanto le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono di 10 minuti.*

**Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi:** *i tempi di attesa sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione. Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, sia contrassegnata dalla "U" che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 72 ore.*

**Tempi tecnici di esecuzione:** *i tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione e di consegna del referto, dipendono dal tipo di esame/prestazione.*

- *Refertazione indagini radiologiche varie: da immediate ad un max di 3 giorni lavorativi, 7 giorni lavorativi per la Risonanza Magnetica*
- *Refertazione indagini Ecografiche: da immediate ad un max di 3 giorni lavorativi*

**Orari di apertura:** *CRR garantisce al 100% l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.*

*In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura del Centro vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli*

**Impossibilità all'esecuzione della prestazione:** *In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o tramite SMS dall'Ufficio Pianificazione Attività. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento*

### 6. La Tutela

**Relazione con il Pubblico:** *I Responsabili del Customer Service sono incaricati di raccogliere qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.*

**Reclami sul Servizio:** *I pazienti possono segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e dare suggerimenti al miglioramento dei servizi.*

*Il trattamento dei reclami sarà registrato e gestito secondo le normative ISO 9001-2015. E' stato predisposto in merito un questionario prestampato anonimo per la valutazione della soddisfazione dei pazienti (customer satisfaction).*



**Beni del Paziente:** *si raccomanda al paziente di aver cura dei propri oggetti personali: CRR non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti, dagli accompagnatori o dai visitatori durante la permanenza all'interno della struttura.*

## 7. La Sicurezza

**Assistenza medica:** *CRR ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.*

**In caso di emergenza:** *il personale CRR è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti, dei loro accompagnatori e dei visitatori.*

**Sicurezza sul lavoro:** *CRR ha applicato per la sicurezza del lavoro e la radioprotezione le leggi D.Lgs. 81/2008 e D.Lgs 230/1995, D.Lgs 241/2000 e D.Lgs 187/2000.*

## 8. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

**Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di deambulazione:**

- **ingressi:** *esistono percorsi agevolati per pazienti disabili*
- **porte:** *sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette*
- **servizi igienici:** *sono stati progettati per disabili*
- **segnaletica:** *utilizza anche segni grafici per le indicazioni*



# I Doveri del Paziente

---

**Comportamento responsabile:** il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno di CDI.

**Rispetto verso l'ambiente:** il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature di CRR.

**Collaborazione con il personale medico:** il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

**Informazione:** Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse. Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi

**Rispetto degli orari:** Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con CRR, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.

**Divieto di fumo:** Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.

**Divieto di riprese:** E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del Centro, se non dietro specifica richiesta alla Direzione

**Cartellonistica di sicurezza:** il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.

**Rispetto norme di sicurezza:** il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:

- non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione
- non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche;
- non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.