



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

CARTA DEI SERVIZI

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALE, ECOGRAFIA,
MAMMOGRAFIA, M.O.C. , TC E RISONANZA MAGNETICA

Direttore Tecnico: dott. Alberto Ciamillo

*(Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente
del Consiglio dei Ministri 19.5.1995 - Linee guida n. 2/95 Ministero della Sanità)*

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.
Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)
C.F. /P. IVA 01763610639
TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631
SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

SOMMARIO

Cosa è la carta dei servizi	4
Chi siamo e dove siamo	6
La nostra sede	7
Lo staff	7
Documentazione sanitaria esami precedenti:	10
Tempi di attesa all'erogazione dei servizi (*)	10
MODALITÀ DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	11
Modalità di pagamento e ritiro esami	11
La diagnostica per immagini	12
RISONANZA MAGNETICA	12
RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE - 0,5 TESLA	12
TC	13
RADIOLOGIA DIGITALE	13
MAMMOGRAFIA DIGITALE CON TOMOSINTESI 3D	14
TAC CONEBEAM	14
ECOGRAFIA	14
MOC - MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA	15
Standard di qualità	16
Impegni Ed Obiettivi	17
Meccanismi di tutela e di verifica	17
Diritti e doveri dell'utente	17
Segnalazione dei reclami	18
Informazione sanitaria e consenso informato	19



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Rispetto della privacy	19
Divieto di fumo	20
Sicurezza sul lavoro	20



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Cosa è la carta dei servizi

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con una direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** tutti gli utenti vengono soddisfatti allo stesso modo, senza alcuna distinzione di razza, sesso, religione o appartenenza politica;
- **Imparzialità:** l'accesso ai servizi è garantito nel rispetto di valutazioni obiettive e concrete;
- **Continuità delle cure:** che consente al paziente di essere assistito sempre anche nei casi di momentanea irregolarità nell'erogazione del servizio, (es. assenza per ferie o malattia del terapeuta), e all'atto della dimissione il paziente, o la sua famiglia, viene istruito sui comportamenti da tenere presso il domicilio;
- **Partecipazione;**
- **Efficacia ed efficienza:** attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, una adeguata programmazione e un controllo costante dei risultati consente di poter erogare i migliori servizi con il minimo dispendio di energie.

La Carta dei Servizi redatta dal Centro si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- **Prevenzione:** incrementare la consapevolezza delle persone.
- **Accesso garantito per tutti:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- **Informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.
Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)
C.F. /P. IVA 01763610639

TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631

SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **Consenso informato:** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- **Privacy e confidenzialità :** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.
- **Rispetto del tempo del paziente:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- **Individuazione di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- **Sicurezza dei trattamenti sanitari:** Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal-practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- **Innovazione e costante adeguamento:** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.

Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)

C.F. /P. IVA 01763610639

TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631

SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

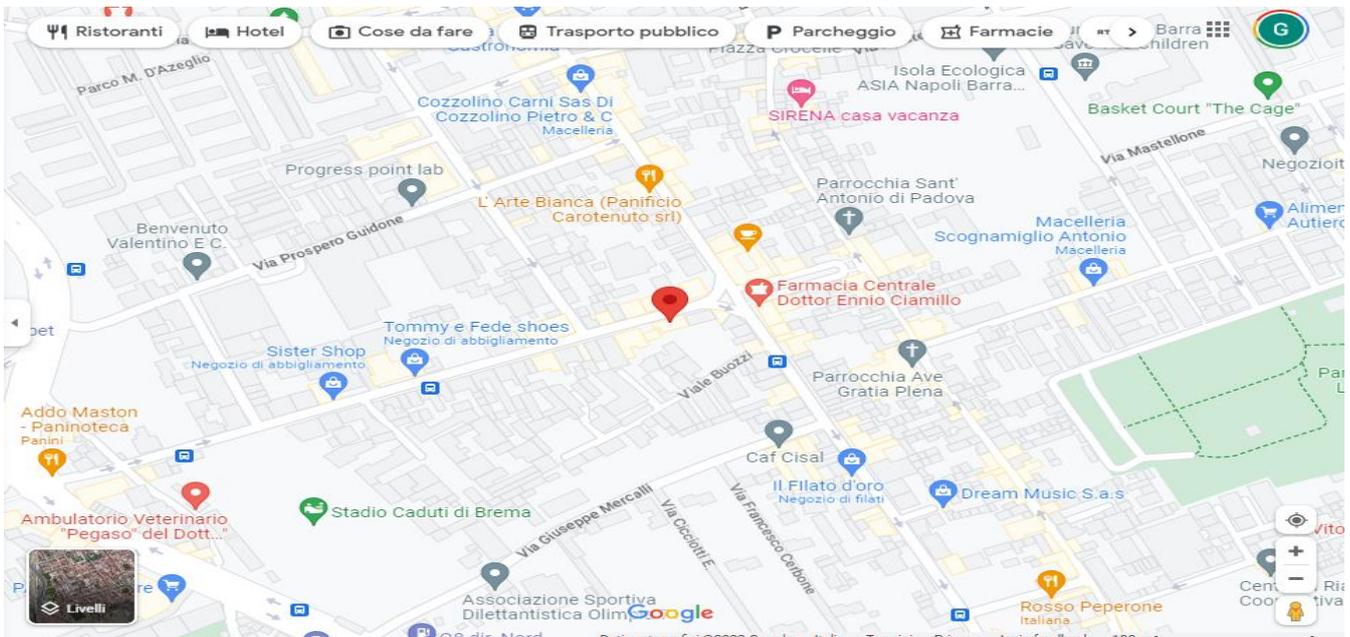
REV 10 DEL 09.06.2023

della sua malattia.

- **Personalizzazione del trattamento:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.
- **Sistema del reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.
- **Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Chi siamo e dove siamo

Il Centro Diagnostico FRAEL è nato nel 1977 come struttura convenzionata per l'erogazione di prestazioni sanitarie nel campo della diagnostica per immagini sita al Corso IV Novembre, 31-
80147 Napoli (NA) P. IVA e Cod. Fiscale: 01763610639



STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.
Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)
C.F. /P. IVA 01763610639

TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631

SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Il Centro Diagnostico FRAEL opera da quarant'anni sul territorio di Napoli, regolarmente Accreditato con il SSN ed in possesso di regolare autorizzazione all'esercizio (Rilasciata dal Comune di Napoli prot. N. 148 del 22.12.2017 e ss.mm.ii.) ed eroga le proprie prestazioni in regime di accreditamento definitivo per le seguenti attività:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALE,
ECOGRAFIA, MAMMOGRAFIA, M.O.C. , TC E RISONANZA MAGNETICA

La nostra sede

La nostra sede, di recentissima ristrutturazione ed ammodernamento, si presenta completamente rinnovata sia per le apparecchiature diagnostiche, sia per gli ambienti che si presentano luminosi e moderni in grado di offrire il massimo comfort agli utenti. La struttura è caratterizzata, inoltre dall'assenza totale di barriere architettoniche, rispondendo pienamente ai requisiti strutturali e organizzativi previsti dalla normativa cogente per il settore sanitario.

Il Centro si articola su una superficie di 220mq così articolati:

- *Locali accettazione*
- *Sala d'attesa munita due bagni anche per disabili;*
- *Num. 3 sale RX;*
- *Sala TAC;*
- *Sala RM;*
- *Num. 2 sale ECO*
- *Locale Direzione*

Lo staff

Lo staff multidisciplinare, composto da medici altamente qualificati, tecnici di altissimo profilo e da un personale di segreteria specializzato, è in grado di offrire prestazioni professionali, sicure e tecnicamente innovative. Il personale sanitario è costantemente coinvolto in programmi di continuo aggiornamento e formazione professionale (ECM).



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

DIRETTORE TECNICO:

Dott. **Alberto Ciamillo**

Tutto il personale della Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento nel quale sono indicati nome e funzione.

I servizi erogati

La struttura esegue i seguenti servizi

- *Risonanza magnetica articolare aperta*
- *Tc multislice 640*
- *Dentalscan scanora 3D (metodo Cone Beam)*
- *Radiologia Digitale Diretta*
- *Mammografia*
- *Mammografia Digitale con Tomosintesi 3D*
- *MOC metodo DEXA*
- *Ecografia specialistica*
- *Ecografia mammaria*
- *Ecocolordoppler*
- *Ecografia transrettale*
- *Ecografia transvaginale*

Modalità di accesso alle prestazioni

Per eseguire le prestazioni si può accedere:

- Privatamente, muniti di richiesta medica o in assenza previa visita del medico specialista
- In convenzione con il SSN

E' possibile accedere ai nostri servizi (esecuzione esami, prenotazione e ritiro referti) secondo i seguenti orari:

ORARI DI APERTURA PER ACCETTAZIONE

ORARI DI APERTURA PER ESECUZIONE

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.
Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)
C.F. /P. IVA 01763610639
TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631
SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

E PRENOTAZIONE	DEGLI ESAMI
Lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 18.30 orario continuato	Lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.45 e dalle ore 14:45 alle 18:30
sabato dalle ore 08.30 alle 12.30 orario continuato	sabato dalle ore 08.30 alle 12.30 orario continuato

il personale in accettazione è disponibile per:

- Fornire indicazioni in merito alle modalità di accesso ai servizi
- Fornire indicazioni sui costi
- Fornire istruzioni per l'esecuzione degli esami
- Organizzare iter diagnostici combinati

gestione delle prenotazioni

Il cliente per poter procedere con la prenotazione deve:

- Chiamare il nostro numero dedicato 081 572 80 10 – 081 572 30 75 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle 18:30 e il sabato dalle ore 8:30 alle 12:30;
- tramite al numero whatsapp al numero 351 850 3631 inoltrando foto dell'impegnativa, in tal caso il personale di prenotazione provvederà a ricontattare per concordare l'appuntamento;
- tramite il sito internet nella sezione "prenotazioni"
- tramite servizio di posta elettronica all'indirizzo: diagnosticafrael@gmail.com

La prenotazione in convenzione viene effettuata solo se in possesso della regolare impegnativa S.S.N.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in segreteria per l'espletamento delle operazioni di accettazione. Si prega, per quanto sopra, di giungere presso la nostra struttura almeno **15 minuti prima** dell'orario fissato per l'esame.

Inoltre, il paziente dovrà portare con sé, per essere sottoposto all'esame, tutta la documentazione sanitaria e personale di cui è in possesso:

- Impegnativa S.S.N.;
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido;
- Eventuale documento attestante l'appartenenza ad enti o assicurazioni/fondi convenzionati
- **Documentazione sanitaria esami precedenti:**
 - Eventuali altri esami effettuati in precedenza;
 - Eventuali esami di laboratorio propedeutici alla somministrazione del mezzo di contrasto
 - Lettere di dimissioni di ricoveri in reparti medici e/o chirurgici

Tempi di attesa all'erogazione dei servizi (*)

Nella tabella sono riassunti i tempi medi di attesa per l'accesso alle prestazioni e per il ritiro dei referti. La Struttura è costantemente impegnata per favorire una riduzione di tali tempi nell'interesse del paziente.

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	ATTESA APPUNTAMENTO	ATTESA REFERTO
Diagnostica ecografica	Entro 1-2 gg	all'atto dell'esecuzione esame
Risonanza articolare	2 gg	2 gg
Tac con e senza mezzo	3 gg	2 gg

	CARTA DEI SERVIZI	REV 10 DEL 09.06.2023
---	------------------------------	-----------------------

di contrasto		
Radiologia	Senza tempo di attesa	2gg
Radiologia con mezzo di contrasto	1 gg	2gg
Mammografia	2 gg	all'atto dell'esecuzione esame oppure in 2/3 gg
MOC	Senza tempo di attesa	Immediato

(*) i tempi di attesa sopra riportati possono variare in funzione dei blocchi di prestazioni imposti da parte del SSR

MODALITÀ DI RICHIESTA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

E' possibile richiedere il duplicato della documentazione sanitaria da parte del diretto interessato o suo delegato rivolgendosi al personale presente al desk di accettazione. Una volta effettuata la richiesta si provvede a rilasciare copia gratuita del referto mediante CD. I referti di Radiologia, Risonanza e Tac restano a disposizione degli utenti per circa 10 anni dalla data di rilascio .

Modalità di pagamento e ritiro esami

Il pagamento della prestazione deve avvenire allo sportello dell'Ufficio Accettazione, prima dell'esecuzione dell'esame. Il pagamento può essere effettuato:

- in contanti;
- con carta di credito o con bancomat.
- Reddito di cittadinanza

Per i privati si applica apposito tariffario approvato dalla Direzione e disponibile in allegato alla presente Carta dei Servizi.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

La segreteria provvede all'emissione della ricevuta contestualmente al pagamento. All'utente viene consegnato il "Promemoria Ritiro Referti" con gli orari ed i giorni prestabiliti per il ritiro dell'esame.

I casi per il ritiro urgente dei referti sono:

- pazienti con sospetto di frattura
- pazienti con sospetto di diagnosi che prevede il ricovero urgente

Inoltre, in applicazione a quanto previsto dal Reg 679/16 per la tutela della privacy, i referti verranno consegnati in busta chiusa all'interessato previa presentazione di un documento d'identità.

I referti possono essere ritirati anche da altra persona, munita di delega firmata dall'interessato; il delegato dovrà comunque presentare un documento d'identità.

**I nostri specialisti sono a disposizione del medico Curante per
illustrare e discutere i risultati degli esami.**

La diagnostica per immagini

RISONANZA MAGNETICA

RISONANZA MAGNETICA ARTICOLARE - 0,5 TESLA

APERTO ESAOTE ARTOSCAN O5 con tecnologia "Open". Applicando le tecnologie avanzate sviluppate da ESAOTE, consente di effettuare un'accurata diagnosi grazie ad un Imaging di elevata qualità. Lo strumento copre tutte le applicazioni comuni.

PERCHÉ SI FA? La RM è utilizzata per la diagnosi di una grande varietà di condizioni patologiche che interessano organi e tessuti del corpo.

PRIMA DELL'ESAME Prima dell'esame, il paziente è invitato, mediante un questionario somministrato dal radiologo, a togliere qualsiasi oggetto o indumento contenente parti metalliche. Dovrà essere accettata la presenza di pace-maker cardiaco, pompe di infusione interne, neurostimolatori, protesi all'orecchio interno che possono subire danneggiamenti sotto l'azione del campo magnetico o altre cause che impediscono l'esecuzione dell'esame.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

COME SI SVOLGE L'ESAME Non sono necessarie preparazioni o diete particolari per. L'indagine ha una durata variabile; mediante la permanenza all'interno della macchina è di circa 50 minuti.

DOPO L'ESAME Le immagini del corpo in sezione vengono visualizzate in uno schermo televisivo, e quindi in un secondo tempo stampate su una pellicola radiografica CD- Rom in formato DICOM.

TC

CHE COS' È? La TC o tomografia computerizzata è una metodica di diagnostica per immagini che come la radiologia tradizionale utilizza i raggi X. Lo studio TC può avvalersi dell'utilizzo dei mezzi di contrasto per via endovenosa, al fine di avere maggiori dettagli su organi, tessuti e vasi. La TAC, installata nell'anno 2014, consente l'acquisizione volumetrica e permette di effettuare una vasta gamma di esami diagnostici con e senza mezzo di contrasto.

PERCHÉ SI FA? La TC può essere indicata nello studio di anomalie o patologie di ogni parte del corpo. Evidenzia anche minime differenze di densità tra i differenti tessuti di un organo, permettendo di visualizzare lesioni altrimenti non apprezzabili, specialmente se visualizzate in profondità.

PRIMA DELL'ESAME L'esame TC con mezzo di contrasto richiede un digiuno ed esami preliminari comunicati all'atto della prenotazione.

COME SI SVOLGE L'ESAME. Il paziente viene inviato a sdraiarsi sul lettino, a rilassarsi e ridurre a minimo i movimenti volontari. L'esame non supera generalmente i 10 minuti. Durante l'esame, il lettino su cui il paziente è sdraiato viene fatto scorrere all'interno di una apposita apparecchiatura, mentre il tubo, fonte dei raggi X, ruota attorno alla parte da esaminare e raccoglie, attraverso un particolare sistema elettronico di registrazione, centinaia di immagini che vengono elaborate da un calcolatore elettronico e ricostruite anche in immagini tridimensionali.

DOPO L'ESAME Il paziente non deve seguire regimi o prescrizioni particolari e può immediatamente riprendere la sua normale attività. Le indagini vengono consegnate su pellicola radiografica e CD-Rom.

RADIOLOGIA DIGITALE

La radiologia digitale, permette di ottenere immagini di tessuti e organi interni. Utilizza un apparecchio radiografico altamente sensibile, che permette di ridurre drasticamente la dose di radiazione al paziente, con immagini di ottima qualità. Le possibilità diagnostiche della radiografia possono essere ampliate dall'uso di mezzi di contrasto.

PRIMA DELL'ESAME Non è richiesta nessuna preparazione particolare. Bisogna togliere oggetti metallici quali ponti dentari mobili, orecchini, orologi, catenine, pier-cing, anelli nella zona da esaminare, in quanto i raggi X non oltrepassano i metalli.

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.

Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)

C.F. /P. IVA 01763610639

TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631

SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

COME SI SVOLGE L'ESAME Richiede solo l'immobilità per i pochi secondi d'esecuzione dell'esame che, secondo le indicazioni, può avvenire o sdraiati, o in piedi, con la parte da esaminare appoggiata al tavolo radiografico.

DOPO L'ESAME Non vi è alcuna prescrizione o precauzione dopo l'effettuazione dell'esame.

MAMMOGRAFIA DIGITALE CON TOMOSINTESI 3D

CHE COS'È? La mammografia digitale con tomosintesi 3D rappresenta lo standard più avanzato nel campo dell'imaging senologico, incrementando le possibilità diagnostiche della mammografia digitale, con diagnosi più precise ed accurate.

PERCHÉ SI FA? La tecnologia mammografica 3D consente di mettere in evidenza eventuali alterazioni strutturali (noduli, addensamenti, calcificazioni) che possono richiamare l'attenzione verso una lesione sospetta. Efficace nel caso dei seni densi, quelli giovanili, più difficili da "leggere".

COME SI SVOLGE L'ESAME La mammografia digitale con tomosintesi 3D viene eseguita posizionando la mammella su un piano di appoggio ed applicando una leggera compressione. Le immagini, acquisite da diverse angolature, sono stratificate e successivamente vengono ricostruite e visualizzate in 3D. L'esame è semplice ed utilizza un'apparecchiatura digitale a bassa dose di radiazioni con esposizione mirata multipla. Tutto questo è un grande vantaggio nello studio delle mammelle che possono così essere analizzate in dettaglio, eliminando le sovrapposizioni delle immagini, e svelando quelle lesioni che altrimenti potrebbero essere mascherate.

DOPO L'ESAME L'esame mammografico 3D con tomosintesi non richiede nessuna preparazione specifica, per cui la paziente può riprendere immediatamente la sua normale attività.

TAC CONEBEAM

Il Centro Diagnostico FRAEL dispone di un sistema innovativo multimodale per l'acquisizione di immagini multiplanari e tridimensionali ad alta risoluzione della regione dento-maxillo-facciale. Lo OP 300c Istrumentarium a 3D utilizza la tecnica TC volumetrica "cone-beam", che grazie alla maggiore capacità di risoluzione dei rilevatori utilizzati e all'elevato contrasto delle strutture ossee consente di ottenere immagini di ottima qualità con dosi di radiazioni notevolmente inferiori a quelle somministrate abitualmente da apparecchiature TC tradizionali, da 5 a 20 volte inferiore. Per tale peculiarità il Ministero della Salute ha inserito questa metodica tra le "Raccomandazioni per l'impiego corretto delle apparecchiature TC volumetriche-conebeam" pubblicate nella Gazzetta Ufficiale del 21 aprile 2010.

ECOGRAFIA



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

CHE COS'È? L'ecografia è un esame diagnostico basato sull'uso degli ultrasuoni. È un mezzo diagnostico innocuo, assolutamente ripetibile che fornisce un'immagine bidimensionale o tridimensionale dell'interno di un organo o di una parte del corpo. È una tecnica che non espone alle radiazioni ionizzanti (raggi X), è sicura, rapida, utilizzata anche in gravidanza. Il Centro di Diagnostica Frael utilizza ecografi di ultima generazione capaci di generare immagini dal contrasto ineguagliato e dall'eccezionale risoluzione spaziale. Tutti gli esami ecografici sono effettuabili con tecnica elastosonografica (l'elasticità di un tessuto è un fattore importante per la caratterizzazione della lesione) e doppler (la vascolarizzazione dei tessuti è fondamentale per l'identificazione dei tumori della mammella).

PERCHÉ SI FA? L'ecografia è impiegata in primo luogo per lo studio di anomalie o patologie di ogni parte del corpo. Le immagini mostrano la struttura di organi e tessuti corporei e con l'ausilio della metodica doppler può registrare il flusso sanguigno e l'irrorazione dei tessuti. L'ecografia può essere eseguita anche con MDC, quando richiesto, inoltre su determinati organi si esegue anche l'elastosonografia durante l'esame. Oggi risulta essere una indagine di primo livello per quasi tutti i tipi di patologie.

PRIMA DELL'ESAME Nello studio addominale va rispettato un periodo di digiuno comunicato all'atto della prenotazione per gli esami pelvici è necessario bere liquidi per riempire la vescica.

COME SI SVOLGE L'ESAME L' esame consiste nel passare una sonda ricoperta di gel trasmettitore sul distretto anatomico da esaminare. Le immagini ottenute in tempo reale, anche dinamiche, vengono prodotte in pellicole o in dvd. L'indagine viene completata in 15-20 minuti

DOPO L'ESAME il paziente non deve seguire regimi o prescrizioni particolari e può immediatamente riprendere la sua normale attività.

MOC - MINERALOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA

CHE COS'È? La MOC è una tecnica diagnostica per la valutazione della riduzione della massa ossea. Il metodo più diffuso per l'esecuzione della MOC è la cosiddetta DXA (Dual X Ray Absorptiometry), che utilizza un apparecchio a raggi X. La dose di radiazione assorbita dal paziente per l'esecuzione di un esame è minima. Conoscere le modalità per ottimizzare i tempi.

PERCHÉ SI FA? La MOC permette di tenere sotto controllo lo stato delle ossa e registrare l'avanzamento del rischio di fratture, causate da molteplici patologie. La più comune è l'osteoporosi, ma questo tipo di disturbo può seguire anche malattie endocrine, ematologiche o particolari terapie, come quella con cortisone.

PRIMA DELL'ESAME La MOC non richiede alcun tipo di preparazione e non provoca nessun dolore o fastidio.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

COME SI SVOLGE L'ESAME Il paziente si stende su un lettino sotto il quale è situata la sorgente di raggi X, mentre al di sopra si trova un braccio rilevatore. L'apparecchio utilizza la tecnologia FAN BEAM (QDR ExplorerW, Hologic) per effettuare DXA rachide lombare, DXA femorale, DXA avambraccio, DXA total body, DXA periprotetica (protesi d'anca). L'esame completo di entrambi i siti scheletrici dura meno di 10 minuti.

DOPO L'ESAME Le immagini ricavate dai raggi X vengono elaborate da un computer. Il paziente non deve seguire alcuna prescrizione o precauzione particolare dopo l'esame.

Standard di qualità

Il centro intende offrire prestazioni di alta qualità diagnostica. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del paziente, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico istituzionale.

Facilità di accesso agli esami

- Prenotazione ed informazioni telefoniche
- Richiesta di prenotazione ON LINE attraverso il portale www.diagnosticafrael.it
- Modalità di pagamento semplificate (Bancomat e carta di credito)
- Ritiro referti durante tutto il tempo di apertura della Reception.

Accoglienza e comfort

- Assenza di barriere architettoniche
- Segnaletica chiara ed idonea per informazione ed orientamento agli utenti

Informazione e privacy

- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico
- Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali

Igiene

- Rispetto scrupoloso delle norme di igiene attuali con vasto impiego di materiali mono uso.
- Sanificazione degli ambienti programmati.
- Periodiche verifiche di conformità in ottemperanza alle disposizioni vigenti

Elettricità e rischi connessi

- Impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- Controllo periodico di sicurezza degli apparecchi biomedicali e degli impianti elettrici
- Servizio di manutenzione programmato

STUDIO DI RADIOLOGIA FRAEL S.R.L.
Corso IV Novembre, 31 - 80147 Napoli (NA)
C.F. /P. IVA 01763610639
TEL/FAX: 081- 5728010 - 081 -5723075 -351/8503631
SITO: www.diagnosticafrael.it – E-MAIL: diagnosticafrael@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Impegni Ed Obiettivi

Il centro si impegna a:

- Agire nel rispetto delle normative vigenti in campo nazionale ed internazionale
- Perseguire il miglioramento continuo
- Accrescere il livello di soddisfazione del cliente/utente mediante verifiche periodiche mirate al controllo dei servizi che necessitano di particolare attenzione
- Tenere sotto controllo la qualità delle prestazioni erogate attraverso il monitoraggio dei processi e dei prodotti
- Migliorare i canali di comunicazione con gli utenti
- Mantenere e sviluppare il know how attraverso attività continua di formazione ed addestramento del personale

Meccanismi di tutela e di verifica

Il Centro ha messo in atto le seguenti azioni atte a garantire la definizione di momenti di verifica e controllo:

- Monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti e del personale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei livelli di raggiungimento degli obiettivi mediante la definizione di opportuni indicatori
- Monitoraggio delle prestazioni dei fornitori
- Valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi ed opportunità
- Momenti di verifica adeguatezza risorse ed apparecchiature
- Verifiche ispettive pianificate sia di prima che di terza parte

Diritti e doveri dell'utente

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'utente ha diritto a:



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

- essere assistita e curata con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche - religiose;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal personale medico informazioni complete e comprensibili
- esprimere il consenso informato prima di essere sottoposta ad esami diagnostici;
- ottenere che i dati e le informazioni personali rimangano segreti;
- proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La persona assistita ha dovere di:

- avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri malati;
- collaborare con il personale sanitario e non;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura;
- rispettare gli orari e l'organizzazione prevista dalla struttura;
- informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

Segnalazione dei reclami

Il sistema qualità adottato dal Centro prevede apposite procedure per la gestione dei reclami. In particolare, qualora lo ritenga opportuno, l'utente può presentare reclamo o alternativamente se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono presentare reclami tramite:

- tramite apposita modulistica consegnata al personale
- e-mail al seguente indirizzo: diagnosticafrael@gmail.com
- tramite il sito internet: www.diagnosticafrael.it

Il personale addetto è a disposizione degli utenti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni sia verbali che scritte alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

La Direzione Sanitaria e/o la Direzione Generale si impegnano a rispondere entro 30 giorni e a rimuovere, se le rimostranze sono legittime e se possibile, le cause di disagio per l'utente. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione, anche mediante il monitoraggio quotidiano del gradimento effettuato tramite l'apposito modulo di gradimento disponibile presso le sale di attesa.

Informazione sanitaria e consenso informato

E' garantita ai pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'utente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

L'utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'utente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

Rispetto della privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito nel REG 679/16 e ss.mm.ii. adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza.

L'organizzazione ha provveduto a ai sensi del REG 679/16 alla nomina del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) in qualità di facilitatore e comunicatore nei rapporti con gli interessati al trattamento.



CARTA DEI SERVIZI

REV 10 DEL 09.06.2023

Divieto di fumo

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta la struttura è proibito fumare.

Il personale tutto è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata.

In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

Sicurezza sul lavoro

Le disposizioni di cui al D.lgs 81/08 (e successivi aggiornamenti) hanno richiesto alle direzioni di aziende ed enti un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione al personale, di gestione del controllo sanitario e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

L'ottemperanza a tali normative ha richiesto un attivo lavoro di analisi e valutazione dei rischi da parte della dirigenza e dei tecnici, ed una conseguente opera di coinvolgimento, di sensibilizzazione e formazione sul campo di tutti gli operatori, stimolandoli a riconoscere e prevenire le situazioni di pericolo e danno, in questo modo un programma di sicurezza per i lavoratori è diventato anche un'opportunità di miglioramento della qualità del lavoro e della sicurezza dell'utenza.