

Radiologia Medica
Regina Margherita

SYNERGO

CARTA DEI SERVIZI

SYNERGO

Aggiornamento: Marzo **2025**

Intro

La **Radiologia Medica Regina Margherita** con la presente Carta dei Servizi intende fornire informazioni utili a descrivere l'insieme dei Servizi Sanitari che giornalmente vengono erogati al proprio interno e delineare i punti di eccellenza della struttura, le proposte migliorative e l'insieme dei dati utili per tutti coloro che intendono conoscere l'ambulatorio.

Il documento interpreta in chiave dinamica alcuni aspetti quali:

- l'informazione, la tutela e la partecipazione degli utenti;
- l'accesso alla struttura ed alle prestazioni;
- i rapporti con l'utenza.

Fornisce le modalità che devono essere rispettate nell'erogazione dei diversi tipi di prestazione ed indica i livelli di qualità a cui tendere.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione dei servizi all'utente, in particolare essa:

- × Costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle prestazioni e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso.
- × Stabilisce, per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento/risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard verificabili;

- × Indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato di salute dell'ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- × Predisporre adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita del servizio erogato.

Essa costituisce documento contrattuale ed è resa disponibile all'utente, al familiare e/o alle terze parti interessate.

Le segnalazioni relative a inadempienze dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi sono da presentare, nei modi previsti, nel paragrafo "tutela e reclami".

Nel presente documento, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi offerti".

Sommario

- Mission e obiettivi generali aziendali
- Presentazione Radiologia Medica
- Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
- Come raggiungerci
- Numeri utili ed orari uffici
- Equipe sanitaria
- Dotazione strumentale
- Accesso
- Comunicazioni

MISSION E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

La Radiologia Medica Regina Margherita, situata nel cuore di Pescara, si propone come punto di riferimento nel campo della diagnostica per immagini per il proprio bacino d'utenza. L'obiettivo è offrire servizi di alta qualità e forte valore professionale, rispondendo in modo efficace ai bisogni dei pazienti. La struttura si avvale di un team con solide competenze tecniche e gestionali, maturate attraverso l'esperienza e una costante formazione. L'approccio è orientato al mercato, con particolare attenzione alla creazione e gestione di relazioni durature con il territorio.

Presentazione Radiologia Medica

La nostra struttura nasce nel 1982, raccogliendo l'esperienza di un precedente centro radiologico attivo a Pescara già dagli anni '60. L'attività riprende nei primi mesi del 1983, dopo una completa ristrutturazione dei locali e la sostituzione integrale delle apparecchiature radiografiche.

Fin dall'inizio, la Direzione Tecnica è stata affidata al Dr. Giovanni Lauriti, Medico Chirurgo Specialista in Radiologia Diagnostica, che tutt'oggi ricopre il ruolo di Direttore Tecnico e Responsabile delle prestazioni.

Nel 2003 la struttura si è trasferita nella nuova sede di Viale Regina Margherita 37, in ambienti completamente rinnovati, più ampi, moderni e accoglienti.

Grande attenzione è stata riservata all'accessibilità: sono state eliminate tutte le barriere architettoniche attraverso l'installazione di un servoscala esterno, la realizzazione di un bagno dedicato e la disponibilità di un parcheggio riservato alle persone con disabilità.

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

La Radiologia Medica Regina Margherita si impegna a garantire, nell'erogazione delle proprie prestazioni, il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**

I servizi sono forniti a tutti i cittadini senza alcuna distinzione o discriminazione di carattere sociale, culturale, economico, politico o religioso.

- **Imparzialità**

L'attività della struttura si ispira a criteri di obiettività, equità e imparzialità nei confronti di tutti gli utenti.

- **Rispetto della dignità della persona**

Ogni prestazione è erogata nel pieno rispetto della dignità dell'utente, garantendo riservatezza, chiarezza dell'informazione e tutela della persona.

- **Continuità e diritto di scelta**

I servizi vengono erogati in modo regolare e continuativo, nel rispetto della programmazione e dell'organizzazione interna, adottando misure idonee a ridurre al minimo eventuali disagi. L'utente ha inoltre il diritto di scegliere liberamente tra i soggetti accreditati per l'erogazione delle prestazioni, come previsto dalla normativa vigente.

- **Assistenza e accoglienza**

È assicurato il supporto del personale per facilitare l'accesso ai servizi e fornire tutte le informazioni necessarie, in modo cortese e tempestivo.

- **Centralità dell'utente**

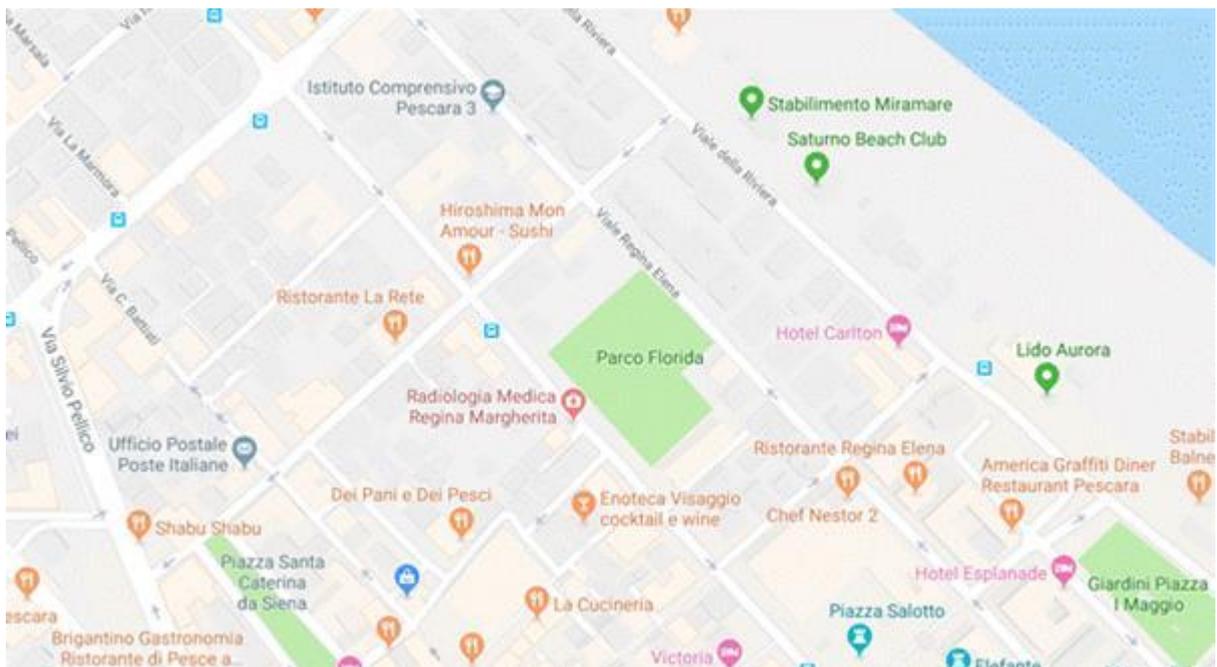
Al centro della nostra attività c'è la persona: garantiamo l'ascolto delle esigenze, la qualità delle prestazioni diagnostiche, un rapporto di pari dignità con il personale sanitario e un ambiente confortevole e accogliente.

- **Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione è costantemente orientata al miglioramento, per assicurare prestazioni di alto livello in termini di efficacia clinica ed efficienza gestionale.

Come raggiungerci

Lo studio è situato a Pescara, in **Via Regina Margherita n. 37**, a pochi passi da **Piazza Salotto**. La sede è facilmente raggiungibile a piedi dal centro città, nonché dalla **Stazione ferroviaria** e dal **terminal degli autobus**, garantendo un comodo accesso anche a chi utilizza i mezzi pubblici.



Numeri utili e orari uffici

Apertura tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orario seguente:

Lun - Ven	dalle ore 8 :30 alle 19:00
Sabato:	dalle ore 8:30 alle 13:00
Telefono	+39.085.4217482
FAX	+39. 085.4217482
Sito web:	www.reginamargherita.it
E-mail:	studio.reginamargherita@grupposynergo.com

Personale

All'interno della Radiologia Medica Regina Margherita opera un team qualificato, composto da figure professionali con competenze specifiche, nel rispetto della normativa vigente:

- **Direttore Tecnico e Medico Responsabile / Medico Radiologo**
È un medico specialista in Radiologia Diagnostica, responsabile dell'interpretazione e della refertazione di tutti gli esami radiologici. Esegue direttamente, o fornisce indicazioni al TSRM, per lo svolgimento di indagini complesse come ecografie, mammografie ed esami con mezzo di contrasto.
- **Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM)**
È un professionista sanitario laureato, con formazione teorico-pratica triennale. Su indicazione del Medico Radiologo,

esegue la maggior parte degli esami diagnostici previsti nella struttura. Accoglie l'utente, lo accompagna nella sala radiologica, fornisce le informazioni necessarie e lo assiste durante l'esecuzione dell'esame.

- **Personale di Accettazione e Segreteria**

Si occupa dell'accoglienza degli utenti per le attività di prenotazione, accettazione e pagamento. È a disposizione per fornire informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, sul ticket sanitario e sul ritiro dei referti.

Tutti gli esami vengono eseguiti sotto la **supervisione del Direttore Sanitario**, ad eccezione delle indagini di radiologia tradizionale, che possono essere effettuate direttamente dal TSRM secondo quanto previsto dalla legge.

Tutto il personale della struttura è in possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa e partecipa regolarmente a programmi di **formazione continua e obbligatoria**, finalizzati al mantenimento e all'aggiornamento delle competenze professionali, per garantire elevati standard di qualità del servizio.

Le attrezzature

La Radiologia Medica Regina Margherita è dotata di apparecchiature di **ultima generazione**, progettate per garantire **elevati standard**

diagnostici, sicurezza del paziente e precisione nelle prestazioni.

La dotazione tecnologica della struttura comprende:

- **Tavolo telecomandato stratigrafico Ortoclinoscopio**, dotato di catena televisiva con **amplificatore di brillantezza** per indagini dinamiche e stratigrafiche;
- **Tavolo radiologico verticale (Troco)**, per esami in ortostatismo;
- **TAC Orto Dental Scan**, per la diagnostica odontoiatrica ad alta definizione;
- **Ecotomografo pluridisciplinare digitalizzato e computer-assistito**, dotato di sonde ad alta frequenza a matrice, specifiche per lo studio dei tessuti molli;
- **Mammografo digitale di ultima generazione**, completo di sistema per la misurazione della dose assorbita;
- **Sistema di digitalizzazione delle immagini radiografiche (ACR)** di ultima generazione, marca Kodak;
- **Sistema informatizzato per la refertazione e l'archiviazione** delle immagini, composto da 5 postazioni client e un server centrale.

Tutte le apparecchiature sono **certificate secondo le normative CEI** e sottoposte a **rigorosi controlli di qualità periodici** da parte di personale altamente qualificato. È inoltre previsto un programma di **manutenzione tecnica regolare**, al fine di garantire continuità, efficienza e sicurezza nell'erogazione delle prestazioni.

Accesso

Prestazioni offerte La Radiologia Medica Regina Margherita effettua le principali indagini diagnostiche in:

- Radiologia tradizionale (Rx Torace, Addome, Apparato Scheletrico, Ortopantomografia, Trocostratigrafo con Vertigrafo);
- Rx dell'apparato digerente;
- Rx Clisma opaco;
- Ecografia osteoarticolare e dei tessuti molli;
- Mammografia.

Presso l'accettazione è disponibile un documento aggiornato con l'elenco completo delle prestazioni erogate e i relativi costi (tariffario).

Prenotazioni e accesso alle prestazioni La struttura eroga prestazioni in regime convenzionato con il SSN secondo le norme contrattuali stipulate con l'ASL di riferimento. Per accedere alle prestazioni convenzionate è necessaria l'impegnativa del medico su

ricettario del SSN. Le informazioni sull'accesso, le tariffe e l'eventuale erogabilità in convenzione sono disponibili presso l'accettazione.

Le prestazioni possono essere prenotate:

1. Su richiesta del medico curante o di altro specialista;
2. Su richiesta diretta dell'utente.

Le prenotazioni si effettuano direttamente presso la struttura o telefonicamente negli orari di apertura. Tutte le informazioni utili (data, ora, preparazione richiesta) sono fornite verbalmente o tramite promemoria cartaceo.

In caso di esami che non richiedono preparazione e disponibilità immediata, l'esame può essere eseguito subito dopo la registrazione. Per gli esami che richiedono preparazione, la prenotazione è accettata solo di persona, al fine di consegnare le istruzioni dettagliate e fornire eventuali chiarimenti.

Se l'utente non può rispettare la prenotazione, è gradita una comunicazione tempestiva ai numeri forniti.

Liste di attesa La struttura si impegna ad eseguire le prestazioni il giorno stesso della prenotazione, o entro 24-36 ore, compatibilmente con la disponibilità e secondo l'ordine cronologico. Hanno priorità eventuali urgenze o casi clinici a giudizio del Medico Radiologo.

Accoglienza Il giorno dell'appuntamento, l'utente dovrà presentarsi munito di:

- Impegnativa del SSN (se prevista);
- Modulo di consenso informato compilato (ove richiesto);
- Eventuale documentazione clinica precedente utile all'indagine.

Accesso per organizzazioni di volontariato È consentito l'accesso al personale delle organizzazioni di volontariato riconosciute, nel rispetto delle norme di sicurezza, privacy e comportamento, previo riconoscimento dell'operatore e dell'organizzazione.

Esecuzione dell'esame Il paziente viene accolto e invitato ad accedere allo spogliatoio. Sarà informato su quali indumenti o oggetti rimuovere a seconda dell'esame. Gli esami di radiologia convenzionale vengono generalmente eseguiti dal TSRM. Gli esami più complessi sono svolti con il supporto del Medico Radiologo.

Tutti gli esami sono eseguiti nel rispetto delle Linee Guida SIRM e della Legge 187/2000 in materia di radioprotezione.

Per alcune indagini è necessaria una preparazione specifica, da seguire scrupolosamente per garantire la validità diagnostica. Le informazioni vengono fornite al momento della prenotazione.

Per gli esami con mezzo di contrasto, il medico compilerà un'apposita modulistica con informazioni sanitarie. Le donne in età fertile devono avvisare il personale prima dell'esecuzione per evitare rischi in caso di gravidanza.

Pagamento Il pagamento del ticket può avvenire in contanti, con Bancomat o Carta di Credito, presso la segreteria.

Referto radiologico Il referto è generalmente disponibile entro 24 ore. In caso di patologie gravi o traumi, la refertazione è immediata. Le comunicazioni urgenti vengono riferite verbalmente dallo specialista.

Orari per il ritiro dei referti:

- Lunedì - Venerdì: 08:30 - 19:00
- Sabato: 08:30 - 13:00

In caso di delega per il ritiro, il delegato dovrà presentare un documento d'identità valido e il modulo di delega compilato.

Il referto e la documentazione iconografica sono proprietà dell'utente. Lo studio conserva copia digitale conforme alla normativa.

Validità della Carta dei Servizi La presente Carta dei Servizi ha validità annuale. Può essere aggiornata in base a modifiche organizzative o pianificazioni annuali.

Impegni della struttura La struttura si impegna a:

- Garantire servizi continui, puntuali, efficienti e trasparenti;
- Rispettare le norme sulla sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- Tutelare la privacy nel rispetto del GDPR e delle normative nazionali;

- Mantenere elevati standard di qualità attraverso aggiornamento del personale, controlli di qualità e manutenzione delle attrezzature;
- Valutare il gradimento dell'utenza mediante questionari anonimi;
- Gestire e analizzare reclami e segnalazioni per migliorare i servizi.

Norme relative al personale Il termine "personale" comprende dipendenti e collaboratori delle imprese in appalto. Tutto il personale ha il dovere di:

- Soddisfare le esigenze dell'utenza con professionalità e cortesia;
- Mantenere la riservatezza su informazioni personali e professionali;
- Segnalare eventuali criticità alla Direzione.

Comfort della struttura La struttura dispone di spazi accoglienti e servizi dedicati al benessere dell'utenza:

- Pulizia e sanificazione giornaliera;
- Servizio telefonico attivo;
- Eliminazione barriere architettoniche interne;
- Montascale esterno per persone con disabilità;
- Climatizzazione degli ambienti;
- Sala d'attesa con riviste;
- Spazio bimbi attrezzato;
- Disponibilità di acqua su richiesta.

Tutela dei diritti degli utenti L'utente ha diritto a:

- Ricevere prestazioni di elevata qualità;
- Essere informato con tempestività in caso di variazioni;
- Avere garantita la propria riservatezza e dignità;
- Identificare facilmente il personale grazie ai cartellini;
- Ricevere informazioni chiare sui rischi degli esami e dare un consenso consapevole;
- Essere protetto da esposizioni radiologiche non necessarie;
- Tutelare i propri dati personali;
- Accedere a procedure di reclamo e risarcimento.

Reclami Gli utenti possono presentare segnalazioni, suggerimenti e reclami:

- Compilando il modulo disponibile in segreteria;
- Inviando una lettera, fax o email;
- Comunicando verbalmente con la Direzione.

Le segnalazioni saranno gestite con tempestività. Le risposte verranno fornite entro 72 ore, salvo casi complessi che richiedano approfondimenti.

Contatti per i reclami

Radiologia Medica Regina Margherita

Via Regina Margherita n° 37 - 65123
Pescara

Numero telefono/fax: +39.085.4217482

e-mail:
studio.reginamargherita@grupposynergo.com

Per i pazienti è anche possibile rivolgersi ad associazioni di tutela:

- Tribunale del diritto del malato, sezione di Pescara. % Ospedale Civile "Spirito Santo" Via Fonte Romana 8 65124, Pescara
- Associazione No Profit Difesa del Malato N Verde 800-502-50
www.difesadelmalato.it

Responsabilità degli utenti

È responsabilità degli utenti:

- Rispettare l'orario di appuntamento;
- Informare tempestivamente la segreteria dell'annullamento di una prenotazione;
- Fornire ogni informazione necessaria richiesta dal personale della radiologia;
- Seguire accuratamente le prescrizioni sulla preparazione all'esame;

- Portare al momento dell'esame completa documentazione clinica e radiografie precedenti;
- Mantenere all'interno della struttura un comportamento corretto e responsabile, nel medesimo rispetto per gli altri utenti e per il personale che si pretende per sé stessi;
- Avere rispetto per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi della struttura.

Pescara, 31.03.2025

Direttore Sanitario

Dr Giovanni LAURITI

Radiologia Medica
Regina Margherita
SYNERGO
CARTA DEI SERVIZI

Grazie.