



CARTA DEI SERVIZI



STUDIO MEDICO RADIOLOGICO

DOTT. ANDREA BRICOLO

Ed. 1 Re. 04 Marzo 2026

Autorizzazione Sanitaria del 05/12/2016

Prot. N. 12322

Sommario

1. STRUMENTI INFORMATIVI.....	2
2. ORARI DI APERTURA	2
3. SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	2
3.1 TIPOLOGIA D'ESAME E PREZZI	2
3.1.1. ESAMI ECOGRAFICI e di ECO-COLOR-DOPPLER VASCOLARE.....	2
3.1.1.1. I PREZZI	3
3.1.1.2. NOTA.....	3
3.1.2. DENSITOMETRIA OSSEA	3
3.1.2.1. I PREZZI	4
3.1.3. ESAMI DI RADIOLOGIA CONVENZIONALE (RX) PRESSO L'AMBULATORIO	4
3.1.3.1. I PREZZI	4
3.1.4. ESAMI RADIOLOGICI CONVENZIONALI (RX) PRESSO IL DOMICILIO DEL PAZIENTE	5
3.1.4.1. I PREZZI	5
3.1.4.2. NOTA.....	5
3.2. INDICAZIONE ALL'INDAGINE (PRIMA DELLA PRENOTAZIONE)	6
3.3. ACCESSO ALL'AMBULATORIO	7
3.4. MODALITA' DI PRENOTAZIONE	7
3.5. PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE – PRIVACY E CONSENSO INFORMATO	7
3.6. ESECUZIONE DELL'ESAME.....	7
4. CONSEGNA DEL REFERTO	8
5. PAGAMENTO	9
6. MODALITA' DI RICHIESTA DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	9
6.1 OGGETTO:.....	9
6.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA:.....	9
6.3 MODALITA' E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA:.....	9
6.4 TARIFFE E TEMPI PER IL RILASCIO DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA:	10
7. MODALITA' DI RECLAMO	10
7.1 RECLAMI E SEGNALAZIONI	10
7.1 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE	11
8. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO	14

CARTA DEI SERVIZI

Lo Studio Medico Radiologico dott. Andrea Bricolo è un Ambulatorio di Diagnostica per Immagini, sito in Colognola ai Colli (VR) - via Montanara n. 26, 37030 - dove si offrono Servizi di Ecografia (ECO); Eco-Color-Doppler Vascolare (ECD); Radiologia Convenzionale (RX) e Densitometria Ossea a Raggi X (DXA). Tali Servizi non sono in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, ma offerti su richiesta di un compenso.

1. **STRUMENTI INFORMATIVI**: è possibile avere informazioni circa l'offerta dei nostri servizi (tipologia d'esami, prezzi, etc.), oppure sulla sede dell'Ambulatorio (indirizzo, orari di apertura, modalità d'accesso, contatti, etc.), contattando direttamente l'Ambulatorio al numero di telefono 0457651241, prendendo visione dei "volantini" disponibili in struttura, oppure attraverso del sito internet (<http://www.radiologiabricolo.it/>) dello stesso.

2. **ORARI DI APERTURA**: LUNEDI', MARTEDI', MERCOLEDI' e GIOVEDI' dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30; VENERDI' dalle 8:00 alle 14:00.

3. **SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**: il Servizio di Diagnostica per Immagini offre esami di Ecografia (ECO), Eco-Color-Doppler Vascolare (ECD), Radiologia Convenzionale (RX) - sia presso lo Studio che al Domicilio del Paziente (Radiologia Domiciliare) -, e di Densitometria Ossea a Raggi X (DXA). Si tratta di una "diagnostica di primo livello", generalmente utilizzata: all'inizio di un percorso di diagnosi e cura - reso necessario da problematiche recenti di salute -; su richiesta medica a conferma o a esclusione di un sospetto clinico; per la diagnosi e il controllo di fratture ossee; per valutare l'"età ossea" di piccoli Pazienti; o infine a scopo preventivo o di screening in Pazienti con determinati fattori di rischio. Attualmente tutti gli esami di Diagnostica per Immagini hanno come referente il **dott. Andrea Bricolo** - già Dirigente Medico presso il Servizio di Radiologia dell'Ospedale Civile Maggiore di Borgo Trento (Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona) dal 1999 al 2016 -. Il dott. Bricolo è responsabile della conduzione e della refertazione di tutti gli esami prenotabili presso il nostro Ambulatorio, dei quali inoltre consegnerà e spiegherà i referti direttamente ai Pazienti interessati.

3.1 TIPOLOGIA D'ESAME E PREZZI:

3.1.1. **ESAMI ECOGRAFICI e di ECO-COLOR-DOPPLER VASCOLARE**. Nel nostro Ambulatorio è possibile eseguire **esami Ecografici standard** (ecografia addome, ecografia tiroide, ecografia spalla...), oppure **esami Eco-Color-Doppler_Vascolare** (eco-color-doppler tronchi sovra-aortici - ecografia delle carotidi -; eco-color-doppler arti inferiori...). Si tratta di **indagini non invasive** che consentono, senza particolari disagi al Paziente, iniziale approccio diagnostico nello studio di alcuni organi o apparati anatomici del corpo (fegato, reni, tiroide, vescica, muscoli, arterie, vene, etc...). Per esempio gli **esami Eco-Color-Doppler Vascolari**, sono particolarmente indicati per valutare l'eventuale presenza di placche nelle arterie - fattori di rischio per le ischemie -, mentre per esempio gli esami come **l'Ecografia della tiroide, dell'addome o**

muscoloscheletrica sono più indicati per valutare la presenza di patologie acute o lesioni d'organo focali di rilievo. L'apparecchiatura ecografica disponibile nel nostro Ambulatorio (Siemens/Acuson/Sequoia 2019) è in tale ambito rinomata per la sua qualità ed utilizzata in molti tra i migliori Ospedali e Centri Diagnostici di tutto il Mondo.

3.1.1.1/ PREZZI per gli Esami Ecografici vanno da 70 a 90 euro a segmento (per esempio: ecografia tessuti molli 70 euro; ecografia spalla 70 euro; ecografia addome completo 90 euro); 50 euro in più per ogni segmento aggiuntivo. I PREZZI per gli Eco-Color-Doppler Vascolare sono di 80 euro a segmento; 50 euro in più per ogni segmento aggiuntivo.

3.1.1.2 NOTA. Presso il nostro Ambulatorio NON sono prenotabili i seguenti esami ecografici: Ecografia anche neonatale; Ecografia trans-fontanellare; Ecografia mammaria (ecografia per esame senologico); Ecografia del Cuore (Ecocardiogramma); Ecografie endocavitarie (Ecografia trans-rettale; ecografia trans-vaginale); Ecografia peniena.



3.1.2 DENSITOMETRIA OSSEA (DXA ESAME STANDARD – COLONNA LOMBARE + ANCA SX). La Densitometria Ossea a Raggi X (DXA) è l'indagine di riferimento per **diagnosticare l'osteoporosi**, dovuta alla ridotta densità delle ossa. Nell'osteoporosi si ha "fragilità ossea", che è un fattore di rischio serio per fratture scheletriche anche in seguito a piccoli traumi. I risultati dell'esame di Densitometria Ossea (DXA) rappresentano inoltre uno dei parametri fondamentali sul quale si basa il calcolo per valutare il "**rischio di frattura osteoporotica**", attraverso l'utilizzo di appositi algoritmi, come il

“FRAX” o il “**DeFRA**”, che a loro volta offrono al Medico Specialista la possibilità di garantire un **razionale ed omogeneo approccio diagnostico e terapeutico all’osteoporosi**. Tale metodo di lavoro è dimostrato essere particolarmente efficace per gestire nel tempo adeguate **cure o per impostare strategie preventive**. L’apparecchiatura disponibile nel nostro Ambulatorio (Hologic HORIZON - WI) è tra le più utilizzate ed accreditate al mondo per la Densitometria Ossea (DXA).

3.1.2.1/ **PREZZI** per la Densitometria Ossea (DXA) sono di 70 euro per l'esame standard (Colonna Lombare + Femore).



3.1.3 ESAMI DI RADIOLOGIA CONVENZIONALE (RX) PRESSO L'AMBULATORIO. Per quanto riguarda gli esami di Radiologia Convenzionale (RX), nel nostro Ambulatorio è possibile eseguire studi del **Torace**, dell’**Addome**, della **Colonna**, delle **Spalle**, del **Bacino**, delle **Ginocchia** e di tutti gli altri segmenti scheletrici, per confermare o meno - per esempio - un sospetto clinico, quale: broco-**polmonite**, **artrosi dell'anca**, **spondilo-artrosi della colonna**, **peri-artrite della spalla**, **sospette fratture**, per valutare l’ “**età ossea**” di Pazienti pediatrici, oppure indagare un dolore ascrivibile verosimilmente a patologie scheletriche. Gli esami di Radiologia Convenzionale (RX) sono inoltre indicati per documentare il grado di guarigione da patologie già diagnosticate in precedenti simili indagini, come tipicamente: le **broncopolmoniti**, il versamento pleurico, o le **fratture ossee**. L’apparecchiatura da noi disponibile - Carestream DRX Ascend, rilevatore (detettore) wireless con Cesio -, è un **sistema** studiato per ottenere indagini di qualità, con relativo minor utilizzo di Raggi X ed è per questo indicata dalla Casa costruttrice come maggiormente idonea per i Pazienti Pediatrici.

3.1.3.1 **PREZZI** per gli esami di Radiologia Convenzionale (RX) presso il nostro Ambulatorio sono di 50 euro a segmento; 40 euro in più per il secondo segmento aggiuntivo; 30 euro in più per ulteriori segmenti oltre al secondo.



3.1.4 ESAMI RADIOLOGICI CONVENZIONALI (RX) PRESSO IL DOMICILIO DEL PAZIENTE (RADIOLOGIA DOMICILIARE). Disponibile oggi la tecnologia che permette di realizzare esami radiologici di qualità direttamente al letto del Paziente, presso il suo Domicilio. Grazie ad un investimento in tecnologia di ultima generazione per la Radiologia Digitale (CARESTREAM: pannello wireless di Radiologia Digitale Diretta; sistema RIS-PACS per la gestione ed archiviazione digitale delle immagini), il nostro Ambulatorio si è dotato degli strumenti tecnici necessari ad approntare un servizio nell'ambito della **Radiologia Mobile (SERVIZIO DI RADIOLOGIA DOMICILIARE)**. Siamo in grado di eseguire quindi, “**al letto del Paziente**” (e “point of care”) e sostanzialmente con la stessa qualità, esami di Radiologia Convenzionale (Rx Torace, Rx Addome, Rx Bacino, Rx Colonna Cervicale, Dorsale, Lombare, Rx Bacino, Rx Femore; RX Ginocchia...) fin ora espletabili solo presso i Servizi di Radiologia degli Ospedali o delle maggiori Cliniche. I risultati ottenuti (immagini + referto) saranno poi inviati – in giornata -, via mail (formato PDF), direttamente al Paziente e/o al Medico richiedente, previo consenso. Il referto e le immagini originali (CD) saranno invece inviate in un secondo tempo, via posta (Servizio “Posta 1”) direttamente al domicilio, dove risulteranno presumibilmente disponibili nel giro di qualche giorno dalla data dell'esecuzione.

3.1.4.1/ **PREZZI** per gli esami di “Radiologia Domiciliare” vanno da 100 a 150 euro a segmento, in base alla distanza del domicilio dal nostro Ambulatorio; 50 euro in più per il secondo segmento aggiunto al primo, 40 euro per il terzo e 30 euro per il quarto.

3.1.4.2 **NOTA.** Per questa particolare tipologia d'esame è sempre richiesta (necessaria) l'indicazione clinica del Medico (Medico di Famiglia oppure Medico Specialista); inoltre la prenotazione deve avvenire - almeno per il primo contatto - necessariamente per via telefonica. Si ricorda infine che si tratta di un Servizio

rivolto esclusivamente a Pazienti inabilitati a spostarsi dal proprio domicilio.



3.2 **INDICAZIONE ALL'INDAGINE (PRIMA DELLA PRENOTAZIONE):** per avere accesso alla prenotazione è richiesta un'indicazione clinica giustificante l'esame. Tale indicazione sarà necessariamente (obbligatoriamente) medica, solo per esami di "Radiologia Domiciliare", dove saranno valutate le prescrizioni - anche su carta semplice intestata (non richiesta l'impegnativa) - del Medico intervenuto per la visita, il quale esprimerà così, per il Paziente oggetto della richiesta, il suo quesito clinico. Per questa tipologia d'esame – Radiologia Domiciliare - il Personale dell'Ambulatorio accerterà inoltre che vi sia una giustificazione all'intervento presso il domicilio del Paziente, verificando in particolare la sua inabilità allo spostamento (giustificazione per lo svolgimento dell'esame presso il Domicilio). Per tutti gli altri esami non sarà invece necessaria la richiesta medica, per quanto sia sempre preferibile l'indicazione e/o giustificazione clinica del Medico curante o dello Specialista. In ogni caso, ma solo per gli esami che prevedono esposizione ai Raggi X, tali richieste dovranno essere tuttavia giustificate dal quadro clinico del Richiedente e quindi avallate dal Medico Radiologo - sempre presente presso lo Studio -, che applicherà a riguardo il cosiddetto "Principio di ottimizzazione". Tale principio prevede che, l'esposizione ai Raggi X, a cui dovrebbe essere sottoposto un Paziente, sia giustificata e mantenuta ad un livello più basso possibile, in coerenza alle normative "ALARA" della Fisica Sanitaria - «As Low As Reasonably Achievable» = il livello (di radio-esposizione) più basso ragionevolmente possibile -, riconosciute a livello internazionale. Il nostro Ambulatorio ha comunque preso la decisione di permettere anche un accesso libero alla prenotazione degli esami - fatta salva la giustificazione sopra-descritta per le indagini radiologiche -, in rispetto alla libertà dei Pazienti di scegliersi un percorso di diagnosi e cura. Tale approccio garantisce infatti la valorizzazione dell'auto-percezione dei Pazienti rispetto ad alcuni sintomi o altri indicatori, che a volte possono essere invece trascurati dall'approccio medico "ufficiale" - o comunque andare oltre a questo -; che, specie nella situazione attuale caratterizzata da un eccesso di medicina difensiva e di efficientismo obbligato (obiettivo "risparmio"), può esprimersi anche in modo deludente. Contraendo - "per necessità" - il tempo e le risorse da mettere a disposizione dei Pazienti, si rischia infatti di mancare l'obiettivo atteso di una risposta adeguata alle loro varie problematiche di salute.

- 3.3 **ACCESSO ALL'AMBULATORIO**: La prenotazione dell'appuntamento - fatte salve le norme sulla privacy -, può avvenire negli orari di apertura al pubblico attraverso una richiesta telefonica (045 7651241), di persona presso l'ambulatorio, oppure mediante l'invio dei "desiderata" utilizzando un'apposita finestra accessibile dal nostro sito internet (<http://www.radiologiabricolo.it/prenota-un-appuntamento/>)
- 3.4 **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**: Come anticipato l'accesso all'ambulatorio è strutturato su prenotazione; per fissare un appuntamento telefonicamente chiamando al n. 045 7651241 oppure mediante l'invio dei "desiderata" utilizzando un'apposita finestra accessibile dal nostro sito internet (<http://www.radiologiabricolo.it/prenota-un-appuntamento/>) - solo per esami di Radiologia Domiciliare è mandatorio che la prenotazione avvenga invece telefonicamente, almeno per il primo contatto, in ragione dei numerosi dati e dettagli necessari -. In generale comunque al momento della prenotazione sarà necessario riferire sia l'esame richiesto che la sua indicazione (motivazione della richiesta). Tali richieste verranno quindi valutate al momento, in base alla loro coerenza e giustificazione, dal Personale di Segreteria, oppure se necessario dal Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM), fino al Medico Radiologo stesso, allo scopo di trovare un loro adeguato inquadramento nell'ambito dell'offerta diagnostica da noi disponibile; oppure, se non possibile, per suggerire ai Pazienti un eventuale percorso alternativo più opportuno.
- 3.5 **PROCEDURA DI IDENTIFICAZIONE – PRIVACY E CONSENSO INFORMATO** -: avvenuto l'accesso all'ambulatorio il Paziente sarà identificato dal Personale di Accettazione (Segretaria e/o Tecnico Sanitario di Radiologia Medica), il quale verificherà ed acquisirà con la massima attenzione i dati personali del Paziente - in genere per soddisfare correttamente tale procedura viene richiesto il tesserino sanitario, anche allo scopo di importare senza errori il Codice Fiscale, utilizzando un lettore barcode laser -. Tutti i dati personali verranno quindi inseriti nel sistema informatico dell'Ambulatorio che automaticamente crea una sincronizzazione tra tali dati (personali, anagrafici e fiscali) e quelli sanitari (referti ed immagini) che si andranno invece a creare con il completamento dell'esame diagnostico richiesto e prenotato. Nel nostro Ambulatorio il software utilizzato è certificato per tale scopo - RIS-PACS PHILIPS_CARESTREAM, tra i leader mondiali di tali sistemi -. I dati personali saranno anche inseriti e trattati, solo a scopo di fatturazione, in tempi sincroni, attraverso altro software dedicato per tale procedura (BUFFETTI E-Bridge). Per il trattamento dei dati personali è fornita specifica informativa direttamente al Paziente o al Suo Tutore; per il servizio di refertazione on line è pure fornita direttamente al Paziente o al Suo Tutore specifica informativa e richiesto il consenso informato.
- 3.6 **ESECUZIONE DELL'ESAME**: nel nostro Ambulatorio si è presa la decisione di dare particolare importanza alla qualità delle indagini diagnostiche; risultato che ci impegniamo di realizzare lavorando a più livelli. Innanzitutto selezionando apparecchiature idonee a tale scopo, curandone nel tempo la manutenzione, l'aggiornamento ed i settaggi. Ma soprattutto dedicando tempo opportuno all'esecuzione degli esami, sia per il conforto del Paziente, che per il dettaglio e quindi la qualità delle stesse immagini producibili. La conduzione dell'Esame

Radiologico Standard è sempre fatta seguendo un criterio di comunicazione tra il Tecnico (TSRM) ed il Medico Radiologo, che vede le immagini in anteprima - sia che l'indagine sia eseguita in Ambulatorio, sia che questa sia espletata a Domicilio -. Il Medico Radiologo quindi stabilirà se le immagini prodotte saranno soddisfacenti - per rispondere al quesito clinico - altrimenti chiederà ulteriori dettagli. A tale proposito si è stabilito - per organizzazione interna - che il tempo dedicabile agli esami radiologici in Sala Raggi andrà da un minimo di 15 min., fino a 30 min (scansione degli appuntamenti), in base alle difficoltà ed ai segmenti richiesti. Mentre per gli esami radiologici presso il domicilio del Paziente non è stabilito un limite di tempo ma solo di soddisfazione delle richieste. Inoltre per quanto riguarda quest'ultimi ("Radiologia Domiciliare"), ci teniamo a precisare, che trattandosi di indagini che si svolgono necessariamente al di fuori del nostro Studio radiologico, potrebbero risultare meno confortevoli rispetto a quanto ottenibile utilizzando le apposite apparecchiature ambulatoriali. In genere tali esami vengono infatti espletati al letto del Paziente oppure, se consentito dalla loro tipologia e dalle condizioni cliniche dello stesso Soggetto, anche in posizione seduta. In ogni caso fa parte della nostra visione del lavoro, l'impegno di svolgere gli esami con cura, cercando la collaborazione, il confort e l'empatia dei Pazienti, attraverso gesti che il più possibile trasmettano calma e sicurezza. Inoltre, sempre a tale riferimento, per ridurre i disagi al Paziente, migliorando allo stesso tempo la qualità ottenibile delle immagini, è per noi motivo di soddisfazione aver pensato e realizzato, attraverso l'incarico ad una preminente ditta del settore radiologico, un prototipo – pezzo unico – di “tavolo radiologico portatile” in fibra di carbonio, di circa 120 x 60 cm, che ci permette di realizzare “al letto del Paziente” una situazione tecnica che si avvicina a quella offerta dalle maggiori apparecchiature presenti invece solo presso lo Studio o negli Ospedali. Infine per quanto riguarda invece gli esami ecografici, condotti sempre dal Medico Radiologo, vi è l'impegno di dedicare un tempo adeguato a tali procedure (tempo che varia dai 30 ai 45 minuti – dall'esecuzione alla consegna del referto -), in modo di poter ottenere allo stesso tempo un certo confort per il Paziente ed il dettaglio in tali studi, seguendo per tale scopo perlopiù un'impostazione a “check list” – riportata spesso nei referti - che garantisce un approccio sistematico ed uno svolgimento più accurato dell'esame.

4. **CONSEGNA DEL REFERTO:** altro motivo di soddisfazione per noi è quello di avere impostato l'organizzazione del lavoro - in tutta la sua filiera - cercando come obiettivo la qualità (processo articolato che come elemento fondamentale e valorizzante ha soprattutto il tempo e l'attenzione adeguati dedicati al Paziente); la consegna del risultato finale, del prodotto del nostro lavoro – il “referto medico” -, occupa quindi un posto fondamentale nell'ambito di questa visione. Ci impegniamo infatti a tale riguardo non solo a scrivere un documento ufficiale il più possibile dettagliato e se necessario contenente pure comunicazioni verso gli altri medici lettori, ma anche di spiegare ai Pazienti stessi – in un confronto frontale - i contenuti di tale referto, parlando loro delle sue possibili ricadute e se utile suggerendo possibili sviluppi pratici attraverso eventuali ed opportuni approfondimenti, sia di tipo diagnostico – nuovi esami diagnostici – che clinico – visite mediche specialistiche -.

5. **PAGAMENTO**: il pagamento degli esami può essere effettuato sia “in contanti”, che attraverso sistemi tracciabili – POS (Bancomat; Carte di Credito) o Bonifico Bancario -. Tuttavia, ai fini della detrazione fiscale, dal 2020 e solo per le strutture private (non convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale) come la nostra (Radiologia Bricolo), SOLO i “pagamenti tracciabili” permettono, per tali spese sanitarie, la detrazione fiscale del 19%. Per ragioni pratiche ed organizzative, il pagamento degli esami di “Radiologia Domiciliare”, saranno possibili “in contanti” direttamente al Tecnico che eseguirà l'esame presso l'abitazione, oppure attraverso Bonifico Bancario, dopo aver ricevuto la nostra fattura via mail (indicante l'IBAN), oppure, infine, qualora si volesse ritirare il referto presso il nostro Ambulatorio di Colognola Ai Colli, direttamente nella nostra Sede attraverso il POS.

6. MODALITA' DI RICHIESTA DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

6.1 OGGETTO:

Il presente regolamento disciplina il diritto, le modalità di accesso e di rilascio di copia degli esami diagnostici eseguiti presso l'Ambulatorio Bricolo dott. Andrea, nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale, nonché di tutela delle persone, di trattamento dei dati personali e di semplificazione amministrativa.

6.2 DOCUMENTAZIONE SANITARIA:

Per documentazione sanitaria si intende una serie di informazioni sanitarie, anagrafiche, giuridiche relative all'assistito che, per la loro natura strettamente personale, devono essere trattate e conservate con particolare cura. E' considerata documentazione sanitaria e, pertanto, è oggetto della disciplina contenuta nel presente regolamento:

- richiesta medica del MMG e/o dello Specialista;
- cartella ambulatoriale;
- referto di prestazione diagnostica;
- referto di riscontro diagnostico;
- altra documentazione contenente dati di carattere sanitario.

6.3 MODALITA' E RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA:

Il soggetto richiedente, indipendentemente dalla propria posizione giuridica, deve presentare formale istanza scritta di accesso alla documentazione sanitaria, precisandone la motivazione.

L'istanza, da presentarsi tramite il modulo “Richiesta Copia Documentazione Sanitaria” debitamente compilato, allegato al presente regolamento, deve essere consegnato presso l'ambulatorio, allegando copia di valido documento d'identità personale del richiedente, munito di fotografia e rilasciato da pubblica autorità.

L'accesso alla documentazione clinica e ad ogni altra documentazione contenente dati inerenti alla salute è consentito ai seguenti soggetti, o loro delegati, nelle forme di legge:

- 1) maggiorenne diretto interessato;
- 2) genitori esercenti la potestà genitoriale, nel caso in cui il paziente sia minorenne; in caso di separazione o divorzio il genitore richiedente deve specificare se è, o non è, genitore affidatario del minore;
- 3) tutore di minore, tutore di persona interdetta, previa esibizione di documentazione (anche dichiarazione sostitutiva certificazione) da cui risulti lo status di

tutore/amministratore di sostegno. In quest'ultimo caso dovrà essere attestato/dichiarato espressamente il potere di richiedere, per conto dell'amministrato, l'accesso alla documentazione che lo riguarda;

4) Maggioremente delegato dall'interessato previa identificazione personale, munito della delega rilasciata dal richiedente, nonché della fotocopia del documento d'identità di delegato ed delegante

6.4 TARIFFE E TEMPI PER IL RILASCIO DI COPIA DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA:

Le copie della documentazione sanitaria richiesta sono consegnate, al massimo entro 7 giorni dalla data di richiesta, previo pagamento delle tariffe stabilite, da effettuarsi al momento del ritiro.

Copia originale autenticata del Referto Cartaceo	0,00 €
Copia originale autenticata dell'Esame (Referto + CD + Fattura)	5,00 €

7. MODALITA' DI RECLAMO Presso la sede aziendale sono messi a disposizione del Paziente appositi questionari di raccolta informazioni relativi alla soddisfazione dello stesso per il servizio/i di cui ha usufruito presso l'azienda. I questionari possono essere compilati in forma anonima e vengono raccolti dall'amministrazione per analisi successive. Oltre a una serie di 10 domande a risposta multipla, è stato altresì previsto uno spazio ove il Paziente può esprimere il proprio giudizio sintetico in campo libero. Copia del questionario è riportata in allegato 01 al presente documento.

7.1 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Definizioni:

- ▶ Reclamo: indicazione del Paziente correlata al mancato soddisfacimento di un requisito definito con in base ai contenuti della Carta dei Servizi e agli standard di prestazione garantiti in base alle norme di buona tecnica e ad eventuali obblighi normativi (es. privacy).
- ▶ Segnalazione: indicazione del cliente che non implica il mancato rispetto dei contenuti della Carta dei Servizi e agli standard di prestazione garantiti in base alle norme di buona tecnica e ad eventuali obblighi normativi (es. richiesta di miglioramento del comfort dei locali).

I reclami / segnalazioni possono prevenire all'azienda in modi diversi e variabili. Di seguito si riportano alcuni esempi:

- ▶ Reclamo/segnalazione verbale (che deve essere sintetizzato per iscritto dal soggetto ricevente e fatto prevenire all'amministrazione)
- ▶ Reclamo/segnalazione via email o tramite pagina "Contatti" della pagina web
- ▶ Reclamo/segnalazione scritto (anche tramite questionario di customer satisfaction)

Tutti i reclami/segnalazioni sono raccolti dall'amministrazione che, in collaborazione con la Direzione sanitaria, provvede a classificarli in una delle due tipologie.

Tutti i reclami devono trovare risposta scritta entro massimo 30 giorni dal loro ricevimento. Questo a prescindere dalla loro fondatezza. Tutta la documentazione relativa al reclamo viene archiviata in apposito fascicolo (cartaceo e/o elettronico) presso l'amministrazione per un periodo di almeno 5 anni.

Le segnalazioni possono, in base a una decisione aziendale, trovare o meno risposta in forma scritta.

7.1.1 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Presente in studio a disposizione dei Pazienti il testo del seguente questionario.

Gentile Cliente,

RADIOLOGIA BRICOLO ritiene prioritario un costante impegno per migliorare il servizio che si impegna ad offrire ogni giorno.

Il suo parere è per noi importantissimo in tal senso e le chiediamo quindi di dedicarci qualche istante del suo tempo per compilare il breve questionario sotto riportato, indicando il suo livello di soddisfazione per i differenti aspetti indicati, dove 4 indica “molto soddisfatto” e 1 “Insoddisfatto”. Grazie

Assistenza in fase di prenotazione	1	2	3	4
Tempistiche di prenotazione	1	2	3	4
Cortesia del personale di accettazione	1	2	3	4
Qualità delle informazioni ricevute in fase di prenotazione e accoglienza	1	2	3	4
Comfort dei locali di accoglienza ed attesa	1	2	3	4
Esame radiologico: competenza e cortesia del tecnico radiologo	1	2	3	4
Esame radiologico: competenza e cortesia del medico radiologo	1	2	3	4
Esame ecografico: competenza e cortesia del medico radiologo	1	2	3	4
Visita specialistica: competenza e cortesia del medico	1	2	3	4
Valutazione complessiva dei servizi ricevuto presso di noi	1	2	3	4

Consiglierebbe a un amico/conoscente di avvalersi dei nostri servizi	no	forse	sì
--	----	-------	----

Se lo desidera può lasciare di seguito un'indicazione perché possiamo offrire un servizio sempre migliore, grazie.

A disposizione dei Pazienti della Radiologia Domiciliare il seguente questionario online.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SERVIZIO DI RADIOLOGIA DOMICILIARE

Gentile Paziente,

riteniamo prioritario un costante impegno per migliorare il servizio che si impegna ad offrire ogni giorno.

Il Suo parere è per noi importantissimo in tal senso e le chiediamo quindi di dedicarci qualche istante per compilare in modo del tutto anonimo il seguente breve questionario indicando il Suo livello di soddisfazione per i differenti aspetti indicati.

ASPETTI TANGIBILI

1. La macchina, intesa come strumento per fare le radiografie, ha destato spavento/timore?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

2. I comportamenti dell'operatore sono risultati conformi al decoro (abbigliamento/linguaggio) imposto dal ruolo?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

AFFIDABILITA'

3. La data dell'appuntamento per l'esame è stata rispettata?

- ☐ Sì
- ☐ No

4. Il tempo passato dalla richiesta del medico all'esecuzione dell'esame è stato ragionevole?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

5. Questo servizio risponde a quello atteso?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

COMPETENZA

6. Durante la procedura l'operatore ha svolto con sicurezza il proprio lavoro?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ Non troppo
- ☐ No, per niente

7. L'operatore è stato in grado di gestire eventuali problemi logistici? (Stanza piccola, letto/carrozzina, ecc...)

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza

- ☐ Non troppo
- ☐ No, per niente

8. Prima dell'esame aveva dolore?

- ☐ No, per niente
- ☐ Non troppo
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ Sì, molto

Se presente dolore

8.1 Le manovre effettuate prima dell'esame le hanno peggiorato il dolore fisico?

(posizionamento del detettore, mantenimento di una posizione, etc ...)

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ Un pochino
- ☐ No, per niente

Se non presente dolore

8.2 Le manovre effettuate prima dell'esame le hanno provocato dolore fisico? (posizionamento del detettore, mantenimento di una posizione, etc..)

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ Un pochino
- ☐ No, per niente

COMUNICAZIONE

9. L'operatore sembrava "avere fretta" cioè agire in modo frettoloso, sbrigativo, incurante dei dettagli? *

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

10. L'operatore ha usato un linguaggio troppo tecnico?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

11. L'operatore le ha spiegato in maniera chiara cosa le stava facendo?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

COMPRENSIONE

12. L'operatore ha dimostrato un atteggiamento cordiale, aperto con lei e i suoi familiari?

- ☐ Sì, molto
- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

13. L'operatore ha ascoltato quello che lei aveva da dire?

- ☐ Sì, molto

- ☐ Sì, abbastanza
- ☐ No, poco
- ☐ No, per niente

SICUREZZA

14. L'operatore, durante lo svolgimento dell'esame, ha allontanato i suoi parenti?

- ☐ Sì
- ☐ No

15. Si sarebbe sentito più sicuro o soddisfatto, se fosse stato trasportato in ospedale o in strutture radiologiche ambulatoriali per eseguire la radiografia?

- ☐ Sì
- ☐ No

16. Complessivamente, è soddisfatto del servizio di radiologia domiciliare?

- ☐ Sì
- ☐ No

Ha suggerimenti da darci? Se lo desidera può lasciare di seguito un'indicazione perché possiamo offrire un servizio sempre migliore, grazie.

8. **DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO.** “La Carta europea dei diritti del malato proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (art. 35 della Carta dei Diritti fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa. I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il sesso, la religione, lo status socio-economico, ecc, possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria. Qui di seguito riportiamo i punti di questo elenco, che, per quanto riguarda le nostre competenze riferibili ad un “Servizio di utilità Pubblica” - ma non “Servizio Pubblico” (SSN) -, ci impegniamo di rispettare. Vorremmo tuttavia andare oltre questo semplice elenco puntato - che ahinoi corre sempre il rischio di rimanere solo scritto su una carta -, affermando che tra i nostri obiettivi vi è anche quello di instaurare - con i limiti nostri e degli altri Soggetti interessati -, un rapporto di empatia con i Pazienti, come quello che sarebbe più indicato nell’ambito delle professioni sanitarie.

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
2. DIRITTO ALL'ACCESSO. 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.
3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. DIRITTO AL CONSENSO. Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni.
5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA. Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'. 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.
7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI. Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
9. DIRITTO ALLA SICUREZZA. Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.
10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE. Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

-
12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
 13. DIRITTO AL RECLAMO. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
 14. DIRITTO AL RISARCIMENTO. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Nota: La Direzione si impegna a riesaminare periodicamente la presente Carta dei Servizi al fine di verificarne l'adeguatezza rispetto alla realtà operativa dell'ambulatorio, provvedendo a eventuale revisione qualora emerga la necessità di apportarvi modifiche. Ogni contributo è gradito. Grazie.