

ATTIVITA' POLITICA OBIETTIVI DELLO STUDIO

Lo Studio di radiologia Lucheroni nasce nel 1970 con sede in via Oberdan nel centro della città di Perugia.

Successivamente si sposta in via Quieta attuale sede con l'intento di rinnovare e migliorare l'ambiente di lavoro.

Grazie all'impegno e all'esperienza acquisita in tanti anni di lavoro è riuscito ad affermarsi nel campo della diagnostica radiologica.

Gli operatori dello Studio radiologico Lucheroni svolgono la loro professione nel rispetto dell'etica professionale offrendo agli utenti disponibilità, serietà e professionalità.

Le prestazioni di diagnostica per immagini vengono effettuate con proprio personale tecnico specializzato munito di idonei diplomi con regolari iscrizioni agli Albi professionali e con esperienza professionale.

Lo Studio si pone come scopo principale della sua attività quello di:

- Osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti "contrattuali" al fine di raggiungere la piena soddisfazione del cliente;
- Ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio costante al fine di soddisfare i bisogni sanitari dell'utente e della popolazione in genere;
- valutazione dell'analisi del contesto interno ed esterno e delle parti interessate come parte integrante della pianificazione del proprio sistema di gestione;
- valutazione e gestione costante dei rischi relativi alla gestione dello Studio;
- promuovere cooperazione e rafforzare la ricerca e l'innovazione per dare piena attuazione alla centralità dell'utente;
- migliorare l'integrazione con l'utente e con le parti interessate, nell'individuazione delle sue esigenze e aspettative e delle azioni volte alla sua soddisfazione;
- individuazione di indicatori di prestazione che ne misurino il grado di efficacia e efficienza e attribuzione di obiettivi;
- impegno costante nella prevenzione di eventi avversi e delle non conformità;

- *perseguimento di una collaborazione assidua e costante con fornitori di prodotti e servizi allo scopo di attivare rapporti improntati ad una crescita continua e congiunta della qualità complessiva offerta al mercato;*
- *Migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.*

Per raggiungere tale obiettivo si è deciso di intraprendere la Politica della Qualità che si basa essenzialmente sui seguenti principi:

- *garanzia al cliente della corretta esecuzione delle prestazioni erogate prima del loro rilascio;*
- *Efficacia degli interventi nell'ottica della prevenzione dei rischi;*
- *ottenimento dei risultati economici previsti garantendo comunque un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate;*
- *abbattimento dei costi della Non Qualità in tutte le attività sviluppate;*
- *ricerca della soddisfazione del Cliente;*
- *ricerca del miglioramento continuo;*
- *Formazione e aggiornamento continuo del personale e dei collaboratori come strumento per il raggiungimento del successo della Comunità;*
- *Coinvolgimento del personale e dei portatori di interesse.*

A questo scopo lo Studio ha istituito nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alle Linee guida della Regione Umbria. Dal 2013 lo Studio è Accreditato con la Regione Umbria e convenzionato con la ASLUmbria1 per i servizi di diagnostica per immagini.

La Direzione si rende responsabile della divulgazione della propria Politica e degli impegni in essa contenuti all'interno di tutta l'organizzazione.

Tutto il personale è tenuto ad attuare il Sistema Qualità, a diffonderne la conoscenza ed a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da assicurare che tutto il personale operi con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio ed alle modalità operative definite nelle procedure stabilite.

La presente Carta dei Servizi è sempre a disposizione dei nostri utenti. Questo ci ha permesso di avere un riscontro positivo in termini di aumento di lavoro.

In linea con la politica del sistema di gestione per la qualità dello studio annualmente vengono stabiliti **obiettivi** da realizzare, misurabili, costantemente monitorati.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente e lo STUDIO LUCHERONI.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Eguaglianza:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

- **Imparzialità:** A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nello Studio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.
- **Continuità:** I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.
- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.
- **Partecipazione:** Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dallo Studio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. La Direzione dovrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.
- **Efficienza ed efficacia:** Il personale dello Studio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.
- **Diritto alla sicurezza fisica:** La struttura applica le leggi in materia di sicurezza, della quale riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali

ELENCO ESAMI

Presso lo STUDIO LUCHERONI è possibile effettuare le seguenti radiografie:

CODICE ASL	ESAME
87.09.01	Rx dei tessuti molli della faccia, del capo e del collo
87.16.02	Strat. ATM basale e dinamica bilat.
87.16.03	Strat. ATM basale o dinamica mon.
87.16.04	Strat. ATM basale o dinamica bilat.
87.11.03	Ortopanoramica
87.17.01	Rx del Cranio e dei seni paranasali
87.16.01	Rx di ossa della faccia
87.22.00	Rx colonna cervicale
87.23.00	Rx colonna dorsale
87.24.00	RX colonna lombosacrale
87.29.00	Rx colonna ortostatismo
87.43.01	Rx coste sterno clavicola
87.43.02	Rx emitorace monolaterale
87.44.01	Rx torace standard
87.70.00	Rx diretta renale
88.19.00	Rx addome
88.21.00	Rx spalla e braccio
88.22.00	Rx gomito e avambraccio
88.23.00	Rx polso mano e dito
88.26.00	Rx bacino e anca
88.27.00	Rx femore ginocchio e gamba
88.28.00	Rx piede caviglia calcagno dito
88.29.01	Rx arti inferiori e bacino s.c.
88.29.02	Rx assiale della rotula
88.31.00	Rx scheletro in toto

87.12.01 Telecranio

Il personale dello STUDIO RADIOLOGICO LUCHERONI è sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento in merito agli aspetti della prestazione prescritta che rimane comunque prerogativa del medico di base.

*Per effettuare esami in regime di **CONVENZIONE** con il S.S.N. l'utente deve avere idonea impegnativa, contenente:*

- Cognome, Nome, Codice Fiscale;*
- Indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento.*
- Prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni di legge (al massimo n° 8 esami a ricetta);*
- Data, timbro e firma del medico.*

*Per effettuare esami **PRIVATAMENTE** è sufficiente presentare al personale in accettazione l'impegnativa del medico proscrittore o del medico specialista indicante la tipologia di esami da effettuare.*

Dal 2013 lo studio è stato rinnovato passando alla tecnologia digitale e acquisendo un nuovissimo apparecchio Cone beam TC Carestream 9300 CS all'avanguardia per l'imaging dentale che ha un minore dosaggio di radiazioni rispetto al Dental Scan e quindi particolarmente fruibile in età pediatrica.

Tale apparecchio fornisce immagini 2D e 3D per un'ampia gamma di applicazioni cliniche come la chirurgia orale, l'implantologia dentale, esiti di traumi, l'endodonzia, la valutazione dei seni paranasali, dell'osso temporale e delle articolazioni temporo-mandibolari.

L'area accettazione/Front Office dello Studio radiologico Lucheroni fornisce all'utente le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi erogati, le relative tariffe e le modalità di accesso.

L'area accettazione garantisce orario dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30 dal lunedì al venerdì.

RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati a partire dal 2° giorno dall'esecuzione dell'esame. Il ritiro avviene previa presentazione del "Modulo Per il Ritiro Referto" (mod. 04F rev. 0) in busta chiusa, contenente cd + referto cartaceo presso la segreteria dello studio. Qualora venga fatta richiesta è possibile oltre al supporto digitale anche la stampa delle immagini su pellicola.

Sistema Informatico

Lo studio utilizza un sistema informatico che permette la registrazione e l'archiviazione digitale di tutti gli esami, immagini e referti prodotti. Pertanto in caso di successivi esami non sarà necessario portare con sé i referti precedenti e inoltre sarà possibile un fruibile rilascio di ristampe di esami e copie di referti eventualmente richieste dagli utenti.

PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER IL PAZIENTE

Lo studio radiologico Lucheroni garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Lo Studio si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

✓ Lo Studio applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria.

Rev. 7 14/04/2022

✓ In particolare garantisce:

- ✓ il rispetto della privacy: Al cittadino che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extraclinici) e dignità;
- ✓ le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- ✓ il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ✓ il diritto di ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- ✓ la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- ✓ il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- ✓ il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- ✓ un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- ✓ una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- ✓ un punto di ascolto (segreteria) per tutti i dubbi inerenti l'iter diagnostico e amministrativo
- ✓ diritto di sospensione delle prestazioni;

Nello stesso tempo il paziente ha doveri di:

- ✓ rispettare il personale e i sanitari;
- ✓ rispettare gli appuntamenti prefissati per il piano di cura;
- ✓ rispettare il tariffario/preventivo e il piano di pagamento;
- ✓ rispettare il piano di riammissione per il controllo medico;

COME SEGNALARE RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale (presso segreteria) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, inviando una e-mail all'indirizzo studio.radiologico.lucheroni@gmail.com o direttamente lasciandoli nell'apposito box posto in sala d'attesa. Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati tramite le sopracitate modalità, si provvede a fornire una risposta scritta entro 20 giorni.

CONTROLLO QUALITA'

Lo STUDIO LUCHERONI è fornito di una strumentazione idonea, moderna e in gran parte automatizzata sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità delle prestazioni erogate e la massima garanzia di affidabilità.

I dati relativi all'utente vengono archiviati secondo le leggi in vigore e sono scrupolosamente tenuti sotto il vincolo del segreto professionale e della tutela della privacy.

PRECAUZIONI PER INFEZIONI CORRELATE ALL'ASSISTENZA

Lo Studio radiologico Lucheroni mette in atto le precauzioni standard secondo le "Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell'ambito sanitario", ovvero adotta misure per l'assistenza di tutti i pazienti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso.

Le precauzioni standard comprendono:

- ✓ *l'igiene delle mani,*
- ✓ *l'uso dei guanti,*
- ✓ *l'uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI),*
- ✓ *l'adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell'esposizione degli operatori sanitari a patogeni*
- ✓ *la collocazione del paziente,*
- ✓ *le procedure di sanificazione ambientale,*
- ✓ *la gestione dei dispositivi medici,*
- ✓ *la gestione della biancheria*
- ✓ *il trattamento dei rifiuti*

Lo Studio, lavorando su appuntamento, garantisce che i pazienti non rimangono in una sala d'attesa affollata e per periodi prolungati, che le attrezzature vengano adeguatamente sanificate tra un paziente e l'altro e che i locali vengano accuratamente areati frequentemente.

PRIVACY

Lo Studio radiologico Lucheroni ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail dello Studio radiologico Lucheroni è studio.radiologico.lucheroni@gmail.com.

Il Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante pro-tempore è la Dr.ssa Fabrizia Lucheroni.

Il DPO a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679 è la Dr.ssa Fabrizia Lucheroni email : studio.radiologico.lucheroni@gmail.com

Liste di attesa

Gli interventi messi in atto dallo studio per la gestione delle liste di attesa sono i seguenti:

- garantire la completa disponibilità di tutta l'offerta di specialistica di cui l'azienda è autorizzata attraverso il front office;
- garantire la correttezza e l'appropriatezza delle prescrizioni (obbligatorietà del Quesito diagnostico, tipologia di accesso);
- monitorare e fornire informazioni adeguate sull'andamento dei tempi di attesa: mensilmente la segreteria controlla l'utilizzo del budget annuale (distribuendolo equamente in 12 mesi) e darà la disponibilità al CUP per le giornate e gli orari mensili dedicate alla prenotazioni. In questo caso le liste di attesa sono gestite direttamente dal CUP.
- Lo STUDIO RADIOLOGICO LUCHERONI per quanto riguarda i pazienti che accedono al servizio privatamente e non in convenzione con il SSN garantisce l'esecuzione degli

esami dalla prenotazione all'esecuzione entro i giorni lavorativi, indicati nello standard di qualità (2gg escluso i festivi).

Lo Studio radiologico Lucheroni si attiene a quanto riportato dal medico prescrittore che nella ricetta emessa dovrà indicare il tipo di prestazione che il paziente deve effettuare, se si tratta di prima visita o di un follow-up, la classe di priorità che definisce i tempi di accesso alle prestazioni sanitarie ed il quesito diagnostico che descrive il problema di salute che motiva la richiesta di effettuare la prestazione.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Lo Studio garantisce tutte le informazioni agli utenti attraverso il personale del Front office e la carta dei servizi.

Lo Studio pone al centro dell'attenzione la soddisfazione dell'utente garantendo impegni e programmi legati ad aspetti organizzativi sanitari, all'erogazione del servizio, agli ambienti di lavoro e al personale/professionisti altamente specifico.

Si pone una particolare attenzione ai seguenti indicatori di qualità:

Diagnostica per immagine strumentale

PRESTAZIONE	Tempo di Attesa per esecuzione esame	Tempo di attesa consegna referti
Radiologia	2 giorni	1gg
Tac Cone Beam	2 giorni	2gg

Informazione e umanizzazione

STUDIO RADIOLOGICO LUCHERONI	CARTA DEI SERVIZI
---	--------------------------

All. 04 PSG

RECLAMI/DISSERVIZI	<i>Tempo di Attesa per esecuzione prestazione</i>
<i>Tempo massimo di risposta scritta ai reclami</i>	<i>MAX 20 giorni</i>

GARANZIE PER L' UTENTE

Lo STUDIO RADIOLOGICO LUCHERONI garantisce all' utente:

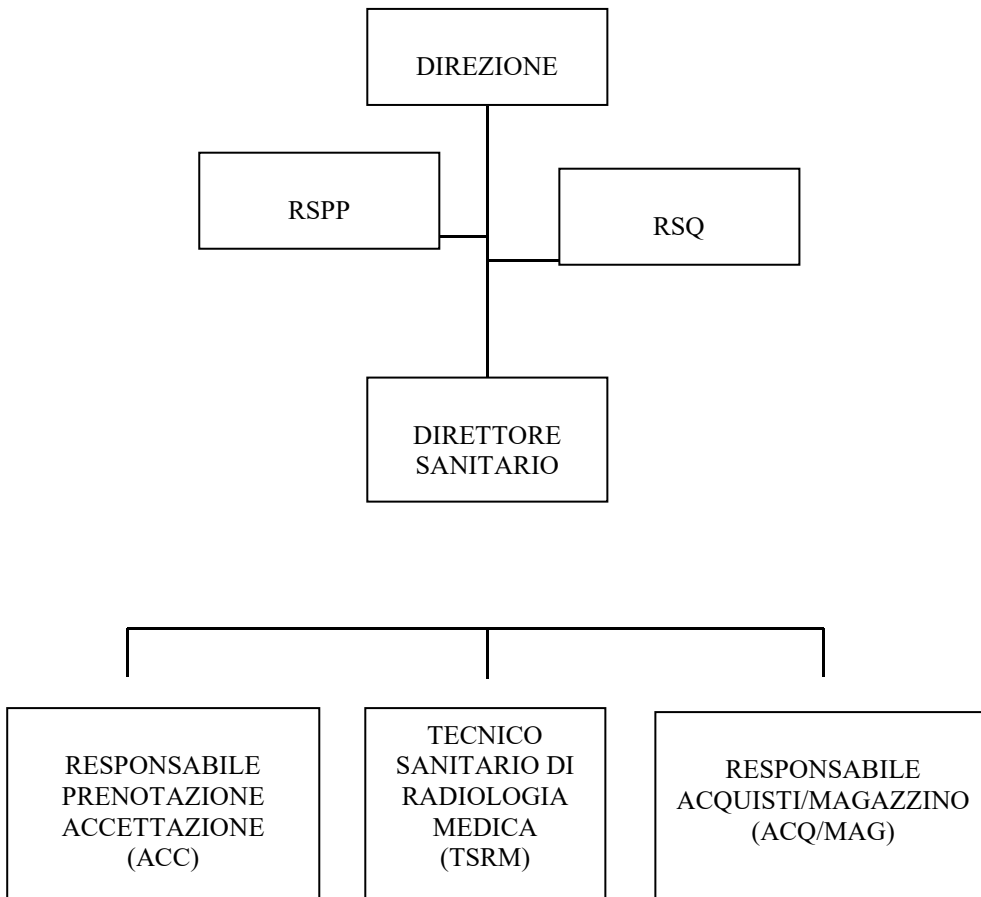
- Il rispetto della privacy
- La cortesia e la disponibilità
- Il diritto all'informazione
- La qualità degli esami
- La consegna degli esami entro 24/32 h dall'esecuzione degli esami.

RISORSE UMANE

L'organico del nostro studio è composto da:

- *Direzione: Fabrizia Lucheroni*
- *Direttore Sanitario/Medico Radiologo: Fabrizia Lucheroni*
- *Resp. Sistema di prevenzione e protezione: Fabrizia Lucheroni*
- *Resp. Sistema Qualità – Accreditemento: Serena Ortica*
- *Resp. Accettazione/ prenotazione e Amministrazione: Serena Ortica – Ilenia Grelli-
Tiziana Brizi*
- *Responsabile Acquisti/magazzino: Serena Ortica – Ilenia Grelli- Tiziana Brizi*
- *Tecnici: Alessandro Renga- Paolo Baglioni*

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

LEGGE 24.12.93 N. 537 E SEGG.

1. Esenti per Reddito – Età – Disoccupazione

- Cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65, purchè appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuale complessivo non superiore a € 36.152,00 lordi

- Titolari di pensione sociale o di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni, e i loro familiari a carico purchè il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a € 8.263, elevato a € 11.362 per il coniuge a carico, incrementato di € 516 per ogni figlio a carico

- Disoccupati, regolarmente iscritti all'Ufficio collocamento, e per i loro familiari a carico purchè il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a € 8.263 elevato a € 11.362 per il coniuge a carico, incrementato di € 516 per ogni figlio a carico.

2. Esenti per Invalidità

- Invalidi di guerra
- Invalidi per servizio
- Invalidi civili
- Invalidi sul lavoro

3. Esenti per Patologia

Limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia e riportate sull'attestato di esenzione.

UBICAZIONE DELLO STUDIO LUCHERONI

La struttura è sita in via Quieta n. 2° - 06124 Perugia

Collegamento in auto Venendo da Firenze/Roma: uscita Prepo, direzione Via Palermo, Via Fonti Coperte, Via della Pescara, via XX Settembre, direzione centro III° traversa a sinistra.

Oppure uscita Prepo, direzione stazione Fontivegge, svolta a destra via XX Settembre, continuare per 1 km, svolta a sinistra via Quieta.

Collegamento con Autobus LINEA S

Collegamento con Minimetrò uscita Fontivegge – studio raggiungibile con collegamento autobus Linea S.



ORARIO DI APERTURA DELLO STUDIO

Lunedì - Venerdì

Mattina: 8.30.00 - 12.30

Pomeriggio: 15.30 - 19.30

**STUDIO RADIOLOGICO
LUCHERONI**

CARTA DEI SERVIZI

All. 04 PSG

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni è possibile telefonare al

075/5731208

oppure

studio.radiologico.lucheroni@gmail.com