

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Senologia e Radiologia Servizi Territoriali**



- 1. Presentazione del servizio**
- 2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**
- 3. Come raggiungerci**
- 4. Contatti**
- 5. Accesso alle prestazioni**
- 6. Orari Accettazione**
- 7. Erogazione delle prestazioni**
- 8. Pagamento del ticket**
- 9. Ritiro dei referti e utilizzo della deleghe**
- 10. Informazioni sulle prestazioni**
- 11. Figure professionali che operano nei Servizi**
- 12. Tutela della privacy**
- 13. Suggerimenti e reclami**

## 1. Presentazione del servizio

La “Senologia e Radiologia Territoriale” è una struttura situata al Poliambulatorio di Piazzale Europa a Perugia che nasce dall’unione del servizio di Senologia e da quello di Radiologia. La Senologia è collocata al piano -1, facilmente accessibile anche dalle persone disabili mentre la Radiologia è situata al piano +1 dello stesso poliambulatorio.

La Senologia si occupa da oltre 20 anni ai problemi del seno ed ha come obiettivo principale l’individuazione precoce dei tumori della mammella. Proprio perché dedicata esclusivamente alle donne e alla cura delle malattie del seno, il centro beneficia della competenza che deriva non solo dalla preparazione scientifica e culturale dei professionisti che vi operano, ma anche da un numero considerevole di donne seguite e studiate. Le principali attività svolte sono lo screening mammografico e la diagnostica senologica ambulatoriale.

La Radiologia svolge attività di diagnosi e prevenzione nei confronti degli utenti esterni, ambulatoriali e urgenti. Le attività principali sono la radiologia convenzionale, anche contrastografica e l’ecografia.

La Senologia e Radiologia Territoriale fornisce immagini digitali di elevata qualità ed è dotata di un sistema informativo (RIS) e un sistema di archiviazione (PACS) unificato con tutte le altre radiologie dell’azienda, che permette la condivisione delle immagini e dei referti.

Per i cittadini con prenotazione ambulatoriale, gli esami refertati vengono rilasciati sotto forma di CD, visualizzabile in tutti i Personal Computer (PC). I radiogrammi sono ancora stampabili su pellicola, ma solo a richiesta e con pagamento di ticket.

L’elenco dettagliato delle prestazioni erogate nel servizio è contenuto nel documento “Standard di Prodotto/Servizio” consultabile al seguente link:

<http://www.uslumbria1.gov.it/servizi/radiologia-diagnostica-per-immagini>

## **2. I nostri impegni nei confronti dei Cittadini**

Tutto il personale è impegnato a far sì che per ogni cittadino siano garantiti:

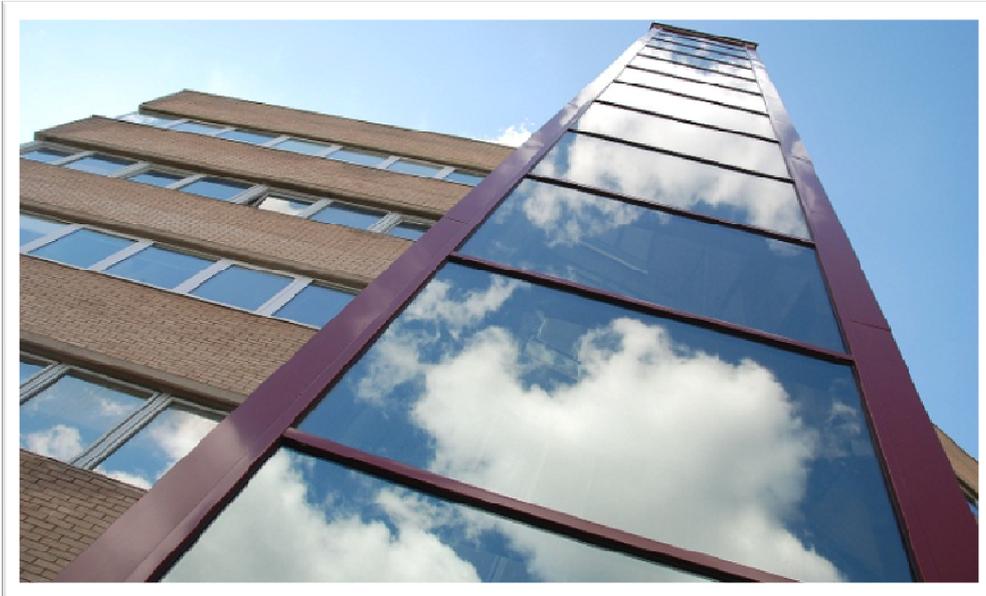
- Ascolto ed accoglienza per fornire informazioni ed orientamento nell'utilizzo dei servizi
- Rispetto e tutela della riservatezza degli utenti e dei familiari attraverso un approccio educato e cortese degli operatori
- Identificabilità degli operatori attraverso scritta identificativa applicata alla divisa
- Accesso diretto presso le Unità operative di Radiologia per le Urgenze
- Consegna, all'atto della prenotazione, di fogli esplicativi con le indicazioni da seguire per la preparazione all'esame
- Comunicazione dei motivi, in caso di ritardo superiore ai 30 minuti nella prestazione programmata.
- In caso di esami contrastografici o interventistici: spiegazione da parte del personale medico, delle finalità dell'esame, delle modalità di esecuzione, delle sue possibili complicanze. Richiesta all'interessato di autorizzare l'esecuzione dell'esame con firma sull'apposito modulo di consenso
- Verifica dell'avvenuta informazione (da parte del medico inviante) sulle modalità di esecuzione dell'esame diagnostico o interventistico
- Attenzione particolare nell'anamnesi delle donne in età fertile al fine di tutelarle in caso di eventuale gravidanza
- Referti degli esami dattiloscritti con il nome del medico e del tecnico che ha effettuato la prestazione
- Consegna, al termine dell'esame, di un modulo riportante il luogo, la data e gli orari di apertura degli sportelli per il ritiro del referto, utilizzabile anche come delega

- Chiarimenti da parte del medico radiologo sul risultato dell'esame, qualora richiesto espressamente dall'utente
- Formazione e aggiornamento professionale di tutto il personale del servizio
- L'Azienda verifica l'effettiva applicazione degli standard attraverso un piano di somministrazione di questionari agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici
- In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte
- Garanzia a tutta la popolazione femminile residente nel territorio della AUSL Umbria 1, in fascia d'età 50 – 69 anni, dell'offerta periodica dell'esame di screening mammografico e degli eventuali approfondimenti che si rendono necessari. Tale offerta avviene attraverso l'invito biennale a tutta la popolazione bersaglio e la predisposizione di un numero di sedute dedicate proporzionale alla adesione attesa
- Garanzia dell'accesso all'esame senologico in base a priorità clinica, secondo la metodologia dei RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei)
- Assicurazione della qualità dei vari processi con l'applicazione di procedure esplicite, curando la formazione del personale e misurando la qualità percepita dall'utenza. Nell'ambito dello screening mammografico, l'obiettivo è quello di ottenere una partecipazione consapevole, raggiungendo, con un linguaggio adeguato, la maggior parte della popolazione. Una particolare attenzione alla comunicazione viene rivolta nella fase di accoglienza dalla donna, questa avviene in assenza del medico.

### **3. Come raggiungerci**

La Senologia e Radiologia Territoriale è collocata Poliambulatorio di Piazzale Europa, in Via dei Filosofi n. 7 a Perugia. Per raggiungerci in auto: dalla Superstrada E 45, Uscita Prepo, imboccare Via Palermo, al semaforo girare a destra su Via della Pallotta, al semaforo girare a sinistra su Via dei Filosofi e percorrerla tutta fino ad arrivare al

Parcheeggio di Piazzale Europa. Il parcheeggio è adiacente al poliambulatorio ed è a pagamento.



#### **4. Contatti**

**Accettazione Senologia:**

Tel. 075-5412670, Fax. 075-5412669

**Accettazione Radiologia:**

Tel. 075-5412924, Fax. 075-5412838

**Responsabile della Struttura:**

Dr.ssa Rita Menzano

Tel. 0755412670, Fax 075412669

E mail: [rita.menzano@uslumbria1.it](mailto:rita.menzano@uslumbria1.it)

## 5. Accesso dalle prestazioni

Tutta la popolazione femminile residente nel territorio della AUSL Umbria 1, compresa nella fascia d'età 50 – 69 anni, viene raggiunta dell'offerta gratuita dell'esame di screening mammografico e degli eventuali approfondimenti che si rendono necessari. Tale offerta avviene attraverso l'invio biennale di una lettera d'invito recante la data e l'ora di presentazione per lo svolgimento dell'esame mammografico.

Le prestazioni ambulatoriali (radiologia tradizionale, ecografie e mammografie) si prenotano tramite **C.U.P. o Farma C.U.P.** (presso le Farmacie abilitate) con la richiesta del proprio Medico di Medicina Generale.

La Regione Umbria, per migliorare l'accesso alle prestazioni, ha previsto una modalità di prescrizione in base al bisogno clinico riscontrato dal Medico di Medicina Generale o dallo Specialista denominata RAO (Raggruppamenti di Attesa Omogenei).

Nei casi in cui, per effettuare la prestazione, è previsto l'uso di mezzi di contrasto, il Medico curante compila l'apposita modulistica che attesta l'assenza di condizioni cliniche o altri fattori predisponenti che ne controindicano l'uso.

**Attenzione!** Nel caso non sia possibile presentarsi per un esame prenotato, la disdetta della prenotazione consente di utilizzare il posto per un altro cittadino: si effettua presentandosi presso il punto di prenotazione o telefonando almeno 2 giorni prima della data prevista dell'esame al numero telefonico presente sul foglio di prenotazione.

## 6. Orari Accettazione

L'accettazione dell'utente avviene presso lo sportello del rispettivo servizio (Senologia al Piano -1; Radiologia al Piano +1), nei seguenti orari:

GIORNO	ORARIO ACCETTAZIONE <u>SENOLOGIA</u>		ORARIO ACCETTAZIONE <u>RADIOLOGIA</u>	
LUNEDÌ	8.00 – 13.00	14.00 – 18.00	7.40 – 13.00	13.40 – 18.00
MARTEDÌ	8.00 – 13.00	14.00 – 18.00	7.40 – 13.00	13.40 – 18.00
MERCOLEDÌ	8.00 – 13.00	14.00 – 18.00	7.40 – 13.00	13.40 – 18.00
GIOVEDÌ	8.00 – 13.00	14.00 – 18.00	7.40 – 13.00	13.40 – 18.00
VENERDÌ	8.00 – 13.00	14.00 – 18.00	7.40 – 13.00	13.40 – 18.00
SABATO	8.00 – 18.00		8.00 – 13.00	

## 7. Erogazione delle Prestazioni

L'utente in possesso della prenotazione deve presentarsi all'accettazione, nella sede indicata, **almeno 15 minuti prima dell'effettuazione dell'esame, con la richiesta, eventuale modulistica compilata, documentazione clinica, esami precedenti e il ticket già pagato.**

Il personale dell'accettazione provvederà ad indicare la sala di attesa in base all'esame da eseguire.

**Le signore munite della lettera d'invito per lo screening mammografico devono recarsi direttamente all'accettazione della senologia all'orario stabilito e consegnare la lettera al personale incaricato.**

### **Erogazione delle prestazioni di screening mammografico**

Già dal 2000 la Regione Umbria ha aderito al Programma nazionale per lo screening mammografico che attualmente offre a tutte le donne residenti di età compresa tra i 50 e 69 anni l'esecuzione gratuita, ogni due anni, dell'esame mammografico.

Il programma si prefigge la riduzione della mortalità grazie ad una diagnosi precoce in fase pre-clinica del tumore.

In Umbria, grazie alla diagnosi precoce e al miglioramento delle cure, 86 donne su 100, che hanno avuto una diagnosi di tumore alla mammella, sono vive dopo cinque anni e molte di loro non si ammaleranno più di tumore al seno. Tutte le donne residenti tra i 50 e i 69 anni sono invitate con una lettera a sottoporsi ad una mammografia nel Centro specialistico più vicino al loro Comune di residenza, per effettuare gratuitamente l'esame.

L'esame viene letto da due medici esperti, la risposta negativa viene spedita all'indirizzo di residenza. In caso di necessità di approfondimento la signora viene contattata telefonicamente per concordare un appuntamento.

### **La Mammografia di screening**

#### **Dove si effettua?**

Nella lettera d'invito sono presenti tutte le indicazioni necessarie per effettuare l'esame: l'indirizzo del Servizio di Senologia più vicino e il recapito telefonico cui fare riferimento per comunicare un'eventuale indisponibilità o per avere ulteriori informazioni.

I **Centri attivi** sono quelli descritti di seguito: ognuno serve un gruppo di comuni al fine di facilitare l'accesso delle donne su tutto il territorio.

## Comuni di:

- **Assisi, Bastia, Bettona, Cannara**  
Servizio di Radiologia dell'Ospedale di Assisi  
Tel. 075.8139284
- **Castiglione del Lago, Passignano sul Trasimeno e Tuoro sul Trasimeno**  
Servizio di Radiologia dell'Ospedale di Castiglione del Lago  
Tel. 075 9526230
- **Città della Pieve, Paciano, Panicale e Piegaro**  
Servizio di Radiologia dell'Ospedale di Città della Pieve  
Tel. 0578.290871 – 290817
- **Collazzone, Fratta Todina, Marsciano, Monte Castello di Vibio, San Venanzo  
Massa Martana e Todi**  
Servizio di Radiologia dell'Ospedale della Media Valle del Tevere (Loc. Pantalla)  
Tel. 075.8880640
- **Corciano, Deruta, Magione, Perugia, Torgiano e Valfabbrica**  
Servizio di Senologia, Poliambulatorio Europa (ex INAM) (piano -1)- Perugia  
Tel. 075.5412668

## **8. Pagamento del Ticket**

Il ticket può essere pagato dal momento della prenotazione presso qualsiasi sportello CUP della Regione. Nel caso in cui il pagamento venisse effettuato lo stesso giorno dell'esecuzione della prestazione presso il CUP del Poliambulatorio Europa, si precisa che gli orari di apertura sono i seguenti: dal Lunedì al Venerdì dalle 7.30 alle 19.00, il Sabato dalle 7.30 alle 13.00. Recapiti telefonici del CUP: 075.541.2920 - 075.541.2971 – 075.541.2860.

## 9. Ritiro dei Referti e utilizzo delle Deleghe

Il servizio è dotato di un sistema informatico che gestisce l'archiviazione delle prestazioni erogate, tutte le immagini prodotte vengono accoppiate al relativo referto stilato dal medico radiologo. Il ritiro del referto e delle immagini avviene online, direttamente dal home page del sito della USL Umbria 1, secondo le istruzioni indicate al seguente link: <http://www.uslumbria1.gov.it/pagine/referti>

## 10. Informazioni sulle prestazioni

La persona che si presenta al servizio di radiologia viene informata sulle modalità di esecuzione dell'esame, e se previsto, preparata secondo specifiche procedure e invitata a compilare il modulo di dichiarazione di consenso informato e partecipato.

Per le richieste ambulatoriali urgenti, oltre all'evasione in tempo reale delle richieste di diagnostica tradizionale ed ecografia è prevista l'attivazione di una corsia preferenziale per la diagnostica senologica nelle pazienti sintomatiche (RAO).

Nel caso di interruzione delle attività, a causa di problemi tecnici / organizzativi, le persone verranno informate telefonicamente in base al recapito registrato sulla prenotazione CUP. Le stesse verranno progressivamente reinserite nelle liste di appuntamento una volta risolto l'inconveniente.

## 11. Figure professionali che operano nei Servizi

Le equipe dei servizi sono composte da diverse figure professionali. Ogni operatore è identificabile dal nome stampato sul taschino e riconoscibile dal colore della divisa:

- **Medici** (camicie bianco)
- **Tecnici Sanitari di Radiologia Medica** (rosso)

- **Infermieri** (celeste)
- **Operatori Socio Sanitari** (giallo)
- **Personale Amministrativo** (giallo ocra)

## **12. Tutela della privacy**

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale.

Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda USL Umbria 1, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all'accettazione della prestazione sanitaria.

## **13. Suggerimenti e reclami**

L'Azienda USL Umbria 1 favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i Punti di Ascolto decentrati dell'URP, ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Sono preposti nelle sedi ospedaliere e nelle sedi dei Distretti "Punti di Ascolto" in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare le segnalazioni/reclami.

Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico: Dr.ssa Daniela Bellini  
c/o Direzione Generale Via G. Guerra, 17 06127 – Perugia - Fax 075-5412004  
e-mail: [urp@uslumbria1.it](mailto:urp@uslumbria1.it)