

C.I.T.C. S.r.l.
CENTRO IBLEO TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA
VIALE DELLE AMERICHE, 163 – CAP 97100 RAGUSA (RG)

CARTA DEI SERVIZI

1 PREMESSA

La presente CARTA DEI SERVIZI è diretta ad ogni utente e contiene ogni possibile informazione sulle strutture disponibili e sui servizi offerti presso il **Centro Ibleo Tomografia Computerizzata**.

Lo scopo primario del CITC è raggiungere i più elevati livelli di quantità e qualità dei servizi ed assicurare gli strumenti di tutela a disposizione degli Utenti, attraverso un controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Per tale motivo, diviene fondamentale il contributo di ogni utente, poiché, attraverso la comunicazione dei feedback, il Centro può adoperarsi per migliorare sempre di più il servizio reso.

2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente carta dei Servizi è stata confezionata in base alle disposizioni di legge che via via si sono susseguite nel tempo in materia, e segnatamente:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994** "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- **D.L.12 Maggio 1995 n. 163** convertito con la legge **11 Luglio 1995 n. 273** "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** "*Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"*".

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che muovono da sempre l'attività del CITC sono i seguenti

- ⇒ L' **uguaglianza**: l'accesso ai servizi sanitari deve essere garantito senza alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, religione ed opinioni politiche;
- ⇒ L' **imparzialità**: la prestazione dei servizi sanitari deve avvenire senza alcuna tipo di favoritismo;
- ⇒ La **continuità**: l'erogazione dei servizi sanitari deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare debbono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- ⇒ La **partecipazione**: i cittadini, direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano, devono sempre poter esprimere le proprie opinioni sui servizi che li riguardano, prevedendo appositi strumenti di partecipazione e coinvolgimento. E ad esse deve essere prestata massima attenzione nell'ottica di migliorare qualità del servizio stesso;
- ⇒ L' **efficacia ed efficienza**: il servizio deve essere erogato secondo gli obiettivi prefissati e in modo tale da non disperdere le risorse umane ed economiche a disposizione;
- ⇒ Il **diritto di scelta**: il cittadino ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano servizi sul territorio, quelli di cui ha necessità.

4. LA MISSION

Da sempre il principio cardine del **Centro Ibleo Tomografia Computerizzata** è quello di adottare i massimi standards di quantità e di qualità del servizio, rendendoli noti in modo chiaro e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

La garanzia per gli utenti sta nella possibilità di inoltrare reclamo mediante comunicazione alle pec aziendale o raccomandata a.r. ed ottenere, laddove venga provato che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato, specifico rimborso.

Gli standard della qualità del servizio devono riguardare l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con la struttura sanitaria, ed in particolare:

1. Il tempo, inteso come tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc...);
2. la puntualità;
3. la regolarità rispetto di programmi prefissati e comunicati;
4. la semplicità delle procedure, intesa come possibilità di effettuare le richieste telefonicamente o come facilità degli adempimenti amministrativi;
5. l'informazione relativa al trattamento sanitario, intesa nel senso di comprensibilità, chiarezza e completezza;
6. l'orientamento e accoglienza all'ingresso della struttura sanitaria sia in riferimento alla segnaletica, sia al servizio di *reception* che alla necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc...);
7. le strutture fisiche, in riferimento al comfort e alla pulizia dei servizi, delle sale di attesa, etc.;
8. le relazioni sociali e umane in relazione alla personalizzazione e all'umanizzazione del trattamento, alla capacità di rassicurazione, alla cortesia e al rispetto della dignità, ecc.
9. il Consenso Informato: prima che il paziente venga sottoposto ad indagine diagnostica invasiva o ad accertamenti radiologici, il Medico Specialista spiega le modalità di esecuzione, gli eventuali rischi, i benefici e l'alternativa al trattamento. Solo a questo punto il paziente esprime e sottoscrive il proprio consenso.
10. la riservatezza nella gestione dei dati sensibili: in conformità alla normativa vigente il CITC garantisce la tutela delle persone riguardo il trattamento dei dati personali e sensibili.

4. LA STRUTTURA

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. S.r.l., è una Struttura Sanitaria che effettua indagini strumentali a fini diagnostici, utilizzando metodiche di formazione di immagini, quali Risonanza Magnetica, Tomografia Computerizzata, Radiologia ed Ecografia.

La Struttura, costituita nel 1986 con l'oggetto sociale di utilizzo di apparecchiature medico-sanitarie a fini assistenziali, didattici e di ricerca nel campo della medicina, nel 1987 è stata convenzionata dalle Unità Sanitarie Locali nn. 22 e 24 per la prestazione di esami diagnostici a favore dei pazienti ricoverati nei presidi ospedalieri di Comiso, Vittoria, Modica e Scicli. Successivamente, nel 1997 è stata provvisoriamente accreditata per le prestazioni TAC E RM dalla Azienda Sanitaria Locale n. 7 di Ragusa e, sempre dall'Azienda Sanitaria Locale n. 7 di Ragusa, nel 2007 ha ottenuto l'accreditamento istituzionale.

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. S.r.l. svolge la propria attività presso un presidio sito in Ragusa, Viale delle Americhe, 163, ubicato in un immobile indipendente, di proprietà, completamente isolato ed in posizione topografica estremamente favorevole agli effetti dei

collegamenti con i centri urbani della provincia di Ragusa, trovandosi sulla SS 115, in prossimità dello svincolo Ragusa Ovest.

Avendo come obiettivo primario quello di fornire assistenza sanitaria assicurando le più elevate qualità, efficienza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche espletate, il Centro ha adottato un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, ottenendo la certificazione SINCRRT nei settori Radiologia, Ecografia, Risonanza Magnetica, Tomografia Computerizzata (KI-056639/0 1)

5. LE PRESTAZIONI

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl svolge attività di diagnostica per immagini nel campo della Radiologia RX, Ecografia-ecocolordoppler, Tomografia Computerizzata TC e Risonanza Magnetica RM.

La Struttura è in grado di effettuare:

- Indagini RX, ECO, TC e RM standard;
- Indagini angio-TC con tecnica multislice;
- Indagini TC-3D volumetriche
- Indagini angio-RM;
- Indagini colangio/pielo/mielo-RM
- Densitometria ossea QCT;
- Dentalscan.

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl è dotato delle più moderne ed avanzate tecnologie e strumentazioni (ecocolordoppler multidisciplinari, TC multislice, RM open, digitalizzazione e trasmissione delle immagini Dicom system) in linea con gli standard internazionali; il personale medico e tecnico è composto da specialisti dei vari settori con consolidata esperienza di lavoro, titoli di studio qualificati e aggiornamento professionale continuativo.

5. LE INFORMAZIONI UTILI

Il Centro Ibleo Tomografia Computerizzata - C.I.T.C. srl è raggiungibile in automobile provenendo dalla SS 115 Catania-Siracusa, uscita svincolo Ragusa-ovest. Percorso il rettilineo (3.5 km) sino alla rotatoria "Città di Ragusa", proseguendo diritto, si imbecca viale delle Americhe: il Centro è ubicato sul lato sinistro della strada

Orari di apertura:

Prenotazioni ed informazioni: telefax n.ro **0932-252222**

Ritiro dei referti: consegna a mani o trasmissione via mail all'indirizzo indicato

Presenza su internet: sito web **www.tc-rm-magnani.it**