

CARTA DEI SERVIZI SANITARI



Gentile Signora, Gentile Signore, nell'accoglierLa

Le presentiamo la "Carta dei Servizi Sanitari" del nostro Centro.

Tale guida Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi disponibili e Le fornirà tutte le informazioni utili per accedere alle prestazioni sanitarie da noi erogate in regime di accreditamento ed in regime privatistico.

La invitiamo, inoltre, a presentarci idee e suggerimenti che contribuiranno al miglioramento continuo della nostra struttura.

IL DIRETTORE SANITARIO

Dott. Piero Spilinga

PREMESSA

La Carta dei Servizi Sanitari è un moderno strumento di Tutela dei cittadini utenti; in essa si possono trovare tutte quelle informazioni utili alla migliore e più agevole fruizione dei servizi sanitari offerti dal centro.

La Carta dei Servizi Sanitari è formulata nel rispetto di alcune normative e si ispira in modo particolare all'art. 32 della Costituzione Italiana, secondo il quale *“la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti”*.

Pertanto la Carta dei servizi del Malpighi Centro Diagnostico s.r.l. ha come scopo fondamentale quello di contribuire al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate attraverso il contributo dei cittadini e degli operatori.

La politica delle Carte dei Servizi si riferisce ad esperienze maturate in Gran Bretagna, Francia, Spagna e Stati Uniti fra il 1991 ed il 1993 con lo scopo di migliorare i rapporti fra enti erogatori dei servizi e pubblico.

Esse vengono considerate un patto preventivo con gli utenti in merito alle modalità di svolgimento delle prestazioni e al comportamento che le aziende intendono adottare nel caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

Al centro delle Carte quindi c'è la definizione degli standard di qualità del servizio.

In Italia tale politica è stata avviata dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 22/2/94, integrata con la Legge 273/95, nella quale stabilisce che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei campi della sanità, dell'assistenza e previdenza, della istruzione, dei trasporti e comunicazioni, della energia elettrica dell'acqua e del gas sono tenute ad elaborare la propria Carta dei servizi.

Per le aziende private e per gli enti attivi in ambiti di servizio diversi da quelli citati (come gli enti locali) l'adozione delle Carte non è obbligatoria ma è fortemente raccomandata.

Lo Schema di una Carta dei Servizi è dunque basata sullo schema di riferimento per le carte dei servizi pubblici sanitari contenuto nel DPCM del 19/5/95 e quindi in quattro sezioni dedicate rispettivamente a:

I - Presentazione dell'azienda sanitaria

II - Informazioni sulle strutture e sui servizi forniti;

III - Standard di qualità, impegni e programmi;

IV - Meccanismi di tutela e verifica.

La Carta dei servizi verrà redatta al termine di ogni anno lavorativo, tenendo conto delle variazioni correlate a cambiamenti interni e delle osservazioni che perverranno dagli utenti

PRINCIPI

Eguaglianza

Questo principio impegna il cittadino e le Istituzioni a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

La nostra struttura, rappresenta uno degli ambienti in cui si rende necessario rispettare questo principio, inteso non solo come diritto all'uniformità delle prestazioni, ma che come divieto di discriminazione nell'erogazione del servizio causato, per esempio, dalla mancata considerazione di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap e quelle delle categorie di utenti "più deboli", per le quali necessita una specifica TUTELA SOCIALE (principio di uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

E' un indirizzo comportamentale dei soggetti erogatori del Servizio Sanitario (medici, operatori sanitari, personale amministrativo) che, seppur riconducibile al principio di uguaglianza, ne è una sua specifica necessaria ad evitare atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il Centro ha il dovere di assicurare la continuità e la regolarità dell'erogazione delle prestazioni sanitarie. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, deve adottare misure volte ad arrecare ai pazienti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Ove sia consentito dalle normative vigenti, l'utente ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Il centro deve garantire la partecipazione dell'utente alle prestazioni del servizio attraverso:

- una informazione corretta, chiara e completa;
- la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate;
- la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi per la salute stessa.

Accesso

Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso della struttura sanitaria. Il diritto di accesso è esercitato nel rispetto della normativa sul diritto alla privacy

SEZIONE I

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

LA MISSION AZIENDALE

Il Malpighi Centro Diagnostico nasce con una evidente missione aziendale, quella di inserirsi in un territorio dove il servizio sanitario pubblico non ha completamente soddisfatto la richiesta di prestazioni sanitarie da parte dei cittadini e delle aziende, diventando una possibile alternativa alla struttura sanitaria pubblica, affidandosi soprattutto alla professionalità delle risorse umane e ad una attenta acquisizione delle tecnologie.

Inoltre, ormai da alcuni anni, la struttura opera nell'ambito del welfare sociale, attivando convenzioni agevolate con i principali enti assicurativi/bancari e previdenziali presenti a livello regionale e nazionale e con i circoli aziendali che ne fanno richiesta.

Poiché l'attività svolta è inerente alla salute pubblica, l'aspetto più importante per ogni individuo, la struttura avvalendosi di un sistema gestionale procedurato, dell'opera di personale altamente e di risorse tecnologiche che tengono conto dello stato dell'arte, sostiene una politica aziendale volta a:

- **assicurare** a tutti gli assistiti la migliore risposta ai loro bisogni di salute, attraverso tutti i professionisti presenti in organico;
- **promuovere** la cultura della salute e della prevenzione della salute individuale e collettiva;
- **assicurare** ai cittadini la risposta ai bisogni primari di salute ;
- **assicurare** il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella Carta;
- **verificare** il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti;
- **provvedere** con specifiche forme di tutela e di risarcimento nei confronti del cittadino quando gli standard non siano rispettati;
- **assistere** ogni persona che si rivolge ai nostri servizi;
- **essere** in ogni momento presenti e disponibili;
- **curare** il momento dell'accesso ai nostri servizi;
- **Offrire** alle persone che accedono ai nostri spazi un ambiente pulito, sano e accogliente;
- **garantire** tempi di risposta adeguati alle tipologia di necessità dei pazienti.

CENNI STORICI

Il **Malpighi Centro Diagnostico** nasce nel lontano luglio 1965 con il nome di "Istituto Malpighi" come struttura autorizzata ad esercitare analisi chimico-cliniche, cardiologiche e di terapia fisica e radiologica.

Nel corso degli anni la struttura è stata in grado di adeguarsi alle esigenze degli utenti cittadini, ampliando la propria attività ed il proprio bacino di utenza, grazie ad un'attenta programmazione sanitaria accompagnata da costante implementazione delle proprie tecnologie diagnostico-strumentali.

Nel 1991 la struttura si trasferisce nella nuova sede di Via Italia 12 dove, grazie ad una maggiore superficie degli spazi operativi, incrementa ulteriormente le prestazioni ambulatoriali

attraverso nuove specialità. La diagnostica per immagini si completa con l'introduzione di una Risonanza Magnetica Osteoarticolare, una TAC, due sale diagnostiche e due sale ecografiche.

Nel tempo tali apparecchiature sono state sostituite per rimanere al passo con le migliori tecnologie di diagnostica per immagini presenti sul mercato.

Nel 2003 il Centro ha ottenuto dalla Regione Piemonte l'Accreditamento Istituzionale Definitivo.

Nel 2009 la sede di Via Italia 12 è stata rinnovata ed ampliata con una sopraelevazione di due piani che ha consentito la realizzazione di nuovi locali ambulatoriali e sale di attesa utili ad una migliore disposizione delle attività e comfort per i pazienti.

Nel corso del 2014, grazie alla presenza di noti specialisti, sono iniziate nuove branche di attività come l'oculistica, con relativa diagnostica in sede, la dermatologia, la pneumologia, la fisiatria, la neurochirurgia e la neurologia.

Fiore all'occhiello della struttura è il nuovo reparto di endoscopia digestiva diretto dal Dott. Patrizio Alluminio, in grado effettuare gastroscopie e colonscopie in sedazione, utilizzando strumenti di altissima tecnologia (vedi magnificazione).

Attualmente ai [vertici della struttura vi sono:](#)

■ **L'AMMINISTRATORE UNICO:** Dr. Giovanni Bo

■ **IL DIRETTORE SANITARIO:** Dr. Spilinga Piero

SEZIONE II

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI OFFERTI



UBICAZIONE DELLA STRUTTURA ED ORARI

La sede del Malpighi Centro Diagnostico s.r.l. si trova in via Italia 12, a Chivasso (TO) a circa 200 metri dalla stazione ferroviaria, che può essere rappresentata un punto di riferimento facilmente rintracciabile per tutti gli utenti.

Gli orari di apertura del centro sono i seguenti:

Lunedì	dalle ore 7.30 alle ore 18	ORARIO CONTINUATO
Martedì	dalle ore 7.30 alle ore 18	ORARIO CONTINUATO
Mercoledì	dalle ore 7.30 alle ore 18	ORARIO CONTINUATO
Giovedì	dalle ore 7.30 alle ore 18	ORARIO CONTINUATO
Venerdì	dalle ore 7.30 alle ore 18	ORARIO CONTINUATO
Sabato	il primo ed il terzo sabato di ogni mese dalle ore 7.30 alle ore 12.00	

Gli orari delle prenotazioni effettuate recandosi nella sede sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 8.00 alle ore 12.00	dalle ore 14.00 alle ore 18.00
Sabato	dalle ore 10.00 alle ore 12.00	

Gli orari delle prenotazioni telefoniche sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dalle ore 14.00 alle ore 18.00	
Sabato	dalle ore 10.00 alle ore 12.00	

Gli orari per il ritiro dei referti sono i seguenti:

Dal Lunedì al Venerdì	dalle ore 11.00 alle ore 12.00	dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Sabato	dalle ore 10.00 alle ore 12.00	



ACCESSO ALLA STRUTTURA

I mezzi pubblici disponibili per raggiungere la struttura sono:

■ **Treno:** la stazione di Chivasso è un nodo ferroviario di importanza rilevante, per cui esistono numerosi collegamenti con Torino e con i paesi circostanti;

Una volta raggiunta usciti della stazione, occorre svoltare a destra ed imboccare via Italia, dopo circa 200 metri sulla vostra sinistra troverete il centro situato al numero 12.

■ **Autopullman:** punto di arrivo e/o di partenza alla stazione ferroviaria, seguire quindi il percorso precedentemente citato.

Si ricorda infine che di fronte alla stazione ferroviaria è permanentemente in funzione un servizio Taxi.

Con mezzi propri è possibile raggiungere il Malpighi con le seguenti modalità:

■ da TORINO le arterie di comunicazione più facili e rapide sono:

■ AUTOSTRADA A4 TO-MI, uscita del casello “Chivasso” (attenzione, non uscire al casello di “Chivasso Est” od “Ovest”) la tratta è gratuita, svoltare a destra all’uscita del casello e proseguire sino al primo semaforo dove si dovrà svoltare a sinistra, seguire il percorso di marcia sino al termine del breve cavalcavia ferroviario posto in vicinanza dell’Ospedale Civico ed a questo punto svoltare appena possibile a destra e seguire per la stazione ferroviaria.

■ PADANA SUPERIORE (attenzione limite di velocità 90 Km/h), uscita CHIVASSO, all’incrocio svoltare a destra e percorrere la stradale Torino sino al termine, giunti in centro paese chiedere le indicazione per la stazione ferroviaria.

Raggiunto il Centro, è possibile parcheggiare:

- ◆ nel cortile interno, difficilmente usufruibile (vi sono solamente circa 13 posti disponibili)
- ◆ In un parcheggio di grandi dimensioni che si trova proseguendo dopo la stazione (Movicentro).
- ◆ In un parcheggio di medie dimensioni che si trova proseguendo lungo via Italia, dopo altri parcheggi si possono reperire superando l’incrocio situato a circa 100 metri dal Malpighi tra via Italia e via Demetrio Cosola ed ubicati in Piazza Carletti (parcheggi a pagamento).



STRUTTURA E SERVIZI

Per l'esecuzione delle prestazioni la superficie interna della struttura è stata suddivisa ottenendo la seguente compartimentazione.

Piano seminterrato:

- 2 sale d'attesa per la RM e l'Ecografia e per la Radiologia Trazidionale con 35 posti a sedere
- sala radiodiagnostica 1
- sala radiodiagnostica 2
- sala radiodiagnostica 3
- sala TAC
- sala comandi tac e refertazione
- sala RMN
- ambulatorio di ecografia 1, mammografia e senologia
- ambulatorio endoscopia digestiva
- N° 3 servizi di cui 1 per il personale e 2 per gli utenti.

Piano terreno:

- accettazione pazienti con 4 sportelli
- accettazione e ritiro referti, con ricevimento merci con 1 sportello
- sala d'attesa con 25 posti a sedere
- locale Analisi Microbiologiche
- locale refertazione e/o visite
- locale Laboratorio Analisi
- locale Sala prelievi
- Ambulatorio 1
- Ambulatorio 2
- Ambulatorio 3
- N° 3 servizi, di cui 1 per il personale, 1 per portatori di handicap ed 1 per gli utenti
- Locale relax per il personale

Piano primo:

- accettazione pazienti con 2 sportelli
- 2 sale sala d'attesa con 25 posti a sedere
- Ambulatorio Visite cardiologiche
- Ambulatorio Ecocardiografia
- Ambulatorio Holter
- Ambulatorio Doppler vascolare
- Ambulatorio Ortopedia
- Ambulatorio Ecografia
- N° 2 servizi, di cui, 1 per portatori di handicap ed 1 per gli utenti

Piano secondo:

- Ambulatorio Otorinolaringoiatria/Medina del lavoro
- Ambulatorio Prova da sforzo, neurologia e densitometria ossea
- Ambulatorio Audiometria
- Sala per corsi di formazione
- Sala attesa 8 posti
- N° 1 servizi utenti

Palazzina Uffici Amministrativi e Direzione:

- Ufficio Amministratore Unico
- Direzione Sanitaria e Tecnica
- Ragioneria
- N° 1 servizio per il personale
- Magazzino ed archivio cartaceo

Tutti i locali sono stati approntati in modo da essere correlati alla tipologia ed al volume delle prestazioni erogate, di garantire l'autonomia funzionale e strutturale dei locali.

I locali garantiscono il rispetto della privacy del paziente attraverso aree spogliatoi, sono dotati di lavabi con comandi non manuali.

I locali di Attesa sono adeguati ai picchi di attesa.

I servizi igienici sono distinti per il personale e gli utenti e quest'ultimi sono limitrofi sono limitrofi alle sale di attesa.

Sono inoltre a disposizione del pubblico:

- n° 1 distributori di bevande fredde e snack
- n° 1 distributori di bevande calde

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

Per ogni tipo di informazione i clienti possono rivolgersi nell'orario di apertura al personale di accettazione ed ai seguenti numeri di telefono:

- 011/917.19.12 (centralino)
- 011/917.19.58 (centralino)
- 011/9130141 (diretto laboratorio analisi)
- 011/9136050 (diretto radiologia)
- fax 011/9108347
- Email: info@malpighi.net
- Sito internet: www.malpighi.net



MODALITÀ DI ACCESSO E PRENOTAZIONE

La tipologia e le modalità per l'esecuzione delle prestazioni (accesso diretto e/o prenotazione) sono riportate in **Appendice 1**.

Le prenotazioni possono essere fatte telefonicamente negli orari previsti rivolgendosi al personale dell'accettazione e che risponderà agli utenti con il proprio nome per fornire la massima trasparenza, oppure online sul nostro sito.

Per tutte le prestazioni è necessario (anche se non obbligatorio) produrre la prescrizione medica.

All'atto della prenotazione vengono comunicate al cliente tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno e all'ora di svolgimento, al medico esecutore e le istruzioni per la preparazione se necessaria.



CONSEGNA DEI REFERTI E DELLE RELAZIONI

I referti o le relazioni delle visite specialistiche vengono consegnati al termine dell'esecuzione delle prestazioni per i seguenti esami:

- Ecografia
- Ecocardiogramma
- Doppler vascolare
- Densitometria ossea
- E.C.G con visita cardiologica
- Visite specialistiche

Le relazioni scritte relative a visite specialistiche private sono consegnate direttamente dal medico esecutore.

Per le altre prestazioni, il personale tecnico della branca di attività interessata, consegna un promemoria indicante la data e le modalità per il ritiro.

Si ricorda che per le vigenti norme dettate dal D. Lgs. n° 196/03 che tutela la privacy, i referti devono essere consegnati solo al diretto interessato o ad altri provvisti di delega scritta.

Le modalità di consegna dei referti urgenti possono essere le seguenti:

- quando il carattere dell'urgenza si identifica in un referto particolarmente patologico, i responsabili di branca o il personale preposto avverte il medico curante e/o il paziente invitandolo al ritiro del proprio referto prima del giorno stabilito, compilando comunque il registro utenti richiamati.

In casi eccezionali si può richiedere l'invio di un referto tramite posta e/o fax, in tal caso l'utente deve compilare una richiesta scritta indirizzata al Responsabile del trattamento dei dati sanitari.

I tempi che intercorrono dall'accettazione alla consegna del referto per le diverse tipologie di esami sono riportati in **Appendice 1**.

SETTORI DI ATTIVITÀ

■ LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE (Direttore Dr. P. Spilinga)

Settori di specializzazione
Microbiologia e Siero-Immunologia
Chimica Clinica e Tossicologia
Medicina del Lavoro che offre i seguenti servizi per le aziende:
DEFINIZIONE E VALUTAZIONE DEL RISCHIO
Sopralluogo aziendale
Identificazione e determinazione degli agenti di rischio
Programmazione del controllo dei rischi nell'ambiente di lavoro e sui soggetti
PROTOCOLLO DI SORVEGLIANZA SANITARIA
Complesso di interventi medico sanitari-periodici e specifici in ottemperanza alle normative vigenti e mirati alle situazioni di rischio individuate
Elaborazione e realizzazione del programma sanitario attraverso:
Visite preventive /Visite periodiche
Visite mediche specialistiche su richiesta del medico competente
Giudizi di idoneità specifica sul lavoro
Personale operante
1 Direttore Tecnico, medico Specialista in Microbiologia e Virologia
1 Vicedirettore Tecnico, biologo Specialista in Patologia Generale
2 Medici Prelevatori
2 Tecnici di Laboratorio
2 Infermiere Professionali

■ POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO (Dir. Sanitario Dr. P. Spilinga)

Angiologia

Visite angiologiche e terapie sclerosanti

Dr. E. Cravero

Cardiologia

Ecg - Visite Cardiologiche

- Dr.ssa A. Actis Dato - Dr. F. Biagioli - E. Brscic - Dr. D. Casalucci - Dr. A. Decio
- Dr. P. Russo - Dr. S. De Salvo - Dr. S. Taralli

Ecocardiocolordoppler

Dr.ssa A. Actis Dato, Dr. A. Decio, Dr. D. Casalucci, Dr. S. De Salvo, S. Taralli

Holter 24 h

Dr. D. Casalucci, Dr. S. De Salvo, S. Taralli

Ecodoppler vascolare

Dr. E. Cravero, Dr.ssa P. Amatuzzo

Prova da Sforzo

Dr. A. Decio

Chirurgia Generale

Visite chirurgiche - Visite Proctologiche - legatura emorroidi

Dr. P. Alluminio

Dermatologia

Visite dermatologiche, Mappatura nei

Dr.ssa V. Schiavone - Prof. M. Norat

Endocrinologia

Visite endocrinologiche

- Dr.ssa S. Belcastro

Endoscopia digestiva

Gastroscopia e Colonscopia in sedazione - Visite apparato digestivo - prelievo

bioptico – esame istologico

Dr. P. Alluminio

Fisiatria

Visite fisiatriche

Dr. S. Ventura

Ginecologia

**Visite ginecologiche, colposcopia, Citologici vaginale, Batteriologico vaginale;
Ecografia Transvaginale**

Dr. D. D'Alessandro - Dr.ssa S. Tonani

Oculistica

Visite Oculistiche, OCT. Campo visivo, fundus oculi ecc.

Dr. G. Fanton

Ortopedia

Visite ortopediche, artrocentesi, infiltrazioni, Onde d'urto

Dr. GL. Panunzio - Dr. M. Pagetto -Dr. A. Rondini

Otorinolaringoiatria

Visite otorinolaringoiatriche, audiometria, impedenzometria

Dr.ssa P. Frati

Neurologia

Visite neurologiche, elettromiografia, elettroencefalogramma

Dr.ssa A. Sciarretta

Pneumologia

Visite pneumologiche, spirometria, patch test prick test

Dr.ssa A. Arduino

Reumatologia

Visite reumatologiche

Dr. D. Malesci

Senologia

Check-up senologico (mammografia e/o ecografia mammaria – visita senologica)

Dr.ssa P. Amatuzzo

Urologia

Visite urologiche, ecografia trans rettale

Dr.ssa V. Venezia

■ DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (Direttore Dr. M. Larciprete)

<i>Radiodiagnostica Tradizionale</i>
<i>Dr.ssa P. Amatuzzo - Dr. M. Larciprete - Dr. Gl. Cavagnolo – Dr. I. Salto - Dr.ssa B. L. Vallone</i>
<i>RM, TAC:</i>
<i>Dr.ssa P.Amatuzzo - Dr. M.Larciprete</i>
<i>Ecografia internistica</i>
<i>Dr.ssa P. Amatuzzo - Dr. M. Larciprete - Dr. Gl. Cavagnolo – Dr. I. Salto - Dr.ssa B. Vallone</i>
Personale Tecnico operante
3 Tecnici di Radiologia Sanitaria Medica

SEZIONE III FATTORI E STANDARDS DI QUALITA'

Fattori di qualità e standard sono gli strumenti per consentire al cittadino ed agli operatori di valutare la qualità dei servizi.

Ricordando che nell'individuazione dei fattori di qualità di un servizio non si deve considerare la qualità tecnica (competenza, sicurezza, ecc.), i criteri qualitativi che sono stati utilizzati tengono in considerazione gli aspetti legati a:

- **tempo:** tempestività, puntualità, regolarità da parte dei vari Servizi del Malpighi Centro Diagnostico nel soddisfare le richieste dei cittadini (esempio: tra la richiesta e l'effettuazione della prestazione);
- **semplicità delle procedure:** come la facilità degli adempimenti amministrativi o la comodità di prenotare telefonicamente;
- **informazione:** come la chiarezza e la completezza dell'informazione sanitaria in occasione della prenotazione di esami o visite;
- **accoglienza all'ingresso delle strutture:** come la presenza di adeguata segnaletica negli ambulatori e presenza di personale addetto all'accoglienza nel Centro;
- **comfort e pulizia** delle strutture residenziali, dei servizi e delle sale di attesa;
- **relazioni sociali e umane:** personalizzazione e umanizzazione dei trattamenti, cortesia e rispetto della dignità, ecc.

I prospetti che seguono prendono in esame per ogni servizio considerato e per i vari momenti di contatto del cittadino con il servizio stesso, i fattori di qualità più significativi e i relativi livelli attuali delle prestazioni erogate.

Gli standard elencati costituiscono solamente il punto di partenza per la misurazione del grado di soddisfacimento dei cittadini.

Il Centro verifica, rielabora ed integra periodicamente gli standard mediante questionari, indagini campionarie e osservazione diretta.

LABORATORIO ANALISI

ATTIVITA': INFORMAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
INFORMAZIONE SANITARIA	<ul style="list-style-type: none">■ presenza di moduli informativi per preparazioni specifiche e per le corrette modalità di raccolta e trasporto dei campioni biologici;■ Consegna del referto e/o relazione per il Medico di famiglia;■ Consegna di allegati esplicativi;■ Informazione data da personale laureato;■ Presenza dei tempi di attesa presso le sale prelievo;■ Cartellino di riconoscimento;■ Segnaletica di orientamento in tutta la struttura;■ Targa esterna di identificazione in tutti i locali aperti al pubblico;

ATTIVITA': ACCOGLIENZA /ATTESA DELLE PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Accessibilità ai locali ed ai servizi/comfort	<ul style="list-style-type: none">■ Eliminazione di tutte le barriere architettoniche nei locali aperti al pubblico;■ Possibilità di eseguire prelievi a domicilio;■ Carrozzella idonea al trasporto di malati;■ Presenza di sistemi "eliminacode"■ Locale di attesa dotato di un numero di posti a sedere adeguato al flusso/carico lavorativo attuale■ Servizi igienici per gli utenti (2 di cui uno per disabili);■ Pulizia e sanificazione quotidiana dei locali■ Una linea telefonica a disposizione degli utenti;■ Distributore di bevande calde e fredde;■ Distributore di snack

ATTIVITA': PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Puntualità	<ul style="list-style-type: none">I tempi massimi di attesa per la prestazione prenotata o eseguita con accesso diretto non superano mai i 15 minuti per gli esami di laboratorio.
Umanizzazione e Privacy	<ul style="list-style-type: none">Presenza di personale laureato nelle sale prelievo per l'assistenza alla personaPresenza di separè posti all'interno di ogni sala prelievo;Adeguate procedure per il trattamento dei dati sanitari.

ATTIVITA': RITIRO REFERTI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">tempi d'attesa dipendenti al tempo minimo tecnico necessario per la refertazione;
Semplicità delle procedure	<ul style="list-style-type: none">Modulo ritiro rilasciato dalla personale del laboratorio al termine del prelievo;Orario dedicato per il ritiro dei referti, che avviene di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, mentre il sabato solo al mattino dalle 10.00 alle 12.00;

SPECIALISTICA AMBULATORIALE

ATTIVITA': PRENOTAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Puntualità/Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ Possibilità di prenotare durante buona parte dell'arco lavorativo giornaliero (dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18 nei giorni feriali , dalle ore 10 alle ore 12.00 il sabato);■ Contenzione dei tempi di attesa agli sportelli di accettazione, con un tempo massimo di circa 30';■ Possibilità di prenotazione telefonica e online;■ Le prestazioni vengono effettuate riducendo al minimo i tempi di attesa;

ATTIVITA': INFORMAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
INFORMAZIONE SANITARIA	<ul style="list-style-type: none">■ presenza di moduli informativi per preparazioni specifiche per gli esami clinico/strumentali;■ Consegna del referto e/o relazione per il Medico di famiglia;■ informazione data da personale laureato;■ presenza dei tempi di attesa presso gli sportelli di accettazione;■ Cartellino di riconoscimento;■ Segnaletica di orientamento in tutta la struttura;■ Targa esterna di identificazione in tutti i locali aperti al pubblico;

ATTIVITA': ACCOGLIENZA /ATTESA DELLE PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Accessibilità ai locali ed ai servizi/comfort	<ul style="list-style-type: none">■ Eliminazione di tutte le barriere architettoniche nei locali aperti al pubblico;■ Carrozzella idonea al trasporto di malati;■ Presenza di sistemi "eliminacode"■ Locale di attesa dotato di un numero di posti a sedere adeguato al flusso/carico lavorativo attuale■ Servizi igienici per gli utenti (3 di cui uno per disabili);■ Pulizia e sanificazione quotidiana dei locali■ Distributore di bevande calde e fredde;

ATTIVITA': PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Puntualità/Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ I tempi massimi di attesa per la prestazione prenotata o eseguita con accesso diretto non superano mai i 15 -20 minuti;■ Le prestazioni vengono effettuate riducendo al minimo i tempi di attesa;
Umanizzazione e Privacy	<ul style="list-style-type: none">■ Presenza di personale infermieristico negli ambulatori;■ Presenza di separè posti all'interno di ogni ambulatorio;■ Garanzia della continuità diagnostico/terapeutica;■ Adeguate procedure per il trattamento dei dati sanitari.■ Consegna del referto e/o relazione per il Medico di famiglia;

ATTIVITA': RITIRO REFERTI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ tempi d'attesa dipendenti al tempo minimo tecnico necessario per la refertazione;
Semplicità delle procedure	<ul style="list-style-type: none">■ Modulo ritiro rilasciato dalla personale del centro al termine della prestazione;■ Orario dedicato per il ritiro dei referti, che avviene di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, mentre il sabato solo al mattino dalle 10.00 alle 12.00;

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

ATTIVITA': PRENOTAZIONE

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Puntualità/Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ Possibilità di prenotare durante buona parte dell'arco lavorativo giornaliero (dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18 nei giorni feriali , dalle ore 10 alle ore 12.00 il sabato);■ Contenzione dei tempi di attesa agli sportelli di accettazione, con un tempo massimo di circa 20 ' ;■ Possibilità di prenotazione telefonica ed online;■ Le prestazioni vengono effettuate riducendo al minimo i tempi di attesa;

ATTIVITA': INFORMAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
INFORMAZIONE SANITARIA	<ul style="list-style-type: none">■ Presenza di moduli informativi per preparazioni specifiche per gli esami clinico/strumentali;■ Consegna del referto e/o relazione per il Medico di famiglia;■ Informazione data da personale laureato e tecnico;■ Presenza dei tempi di attesa presso gli sportelli di accettazione;■ Cartellino di riconoscimento;■ Segnaletica di orientamento in tutta la struttura;■ Targa esterna di identificazione in tutti i locali aperti al pubblico;

ATTIVITA': ACCOGLIENZA /ATTESA DELLE PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Accessibilità ai locali ed ai servizi/comfort	<ul style="list-style-type: none">■ Eliminazione di tutte le barriere architettoniche nei locali aperti al pubblico;■ Carrozzella idonea al trasporto di malati;■ Presenza di sistemi "eliminacode"■ Locale di attesa dotato di un numero di posti a sedere adeguato al flusso/carico lavorativo attuale■ Servizi igienici per gli utenti (4);■ Pulizia e sanificazione quotidiana dei locali■ Distributore di bevande calde e fredde;

ATTIVITA': PRESTAZIONI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Puntualità/Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ I tempi massimi di attesa per la prestazione prenotata o eseguita con accesso diretto non superano mai i 15 -20 minuti;■ Le prestazioni vengono effettuate riducendo al minimo i tempi di attesa;
Umanizzazione e Privacy	<ul style="list-style-type: none">■ Presenza di personale tecnico nelle sale diagnostiche;■ Presenza di separè e/o spogliatoi posti all'interno di ogni sala;■ Garanzia della continuità diagnostico/terapeutica;■ Adeguate procedure per il trattamento dei dati sanitari.■ Consegna del referto e/o relazione per il Medico di famiglia;

ATTIVITA': RITIRO REFERTI

FATTORI DI QUALITA'	STANDARD
Tempestività	<ul style="list-style-type: none">■ tempi d'attesa dipendenti al tempo minimo tecnico necessario per la refertazione;
Semplicità delle procedure	<ul style="list-style-type: none">■ Modulo ritiro rilasciato dalla personale del centro al termine della prestazione;■ Orario dedicato per il ritiro dei referti, che avviene di norma dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00, mentre il sabato solo al mattino dalle 10.00 alle 12.00;

SEZIONE IV

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Presso il Centro sono stati individuati il Responsabile delle Relazioni col pubblico che dovrebbe svolgere essenzialmente le seguenti funzioni:

- gestire i reclami attivando la procedura generale del sistema di qualità del centro;
- ricevere le osservazioni, le opposizioni, le denunce e i reclami presentati compilando l'apposita modulistica;
- dare tempestiva risposta ai ricorrenti, su delega del Direttore generale, per le segnalazioni di più agevole definizione;
- predisporre l'istruttoria per i reclami di maggior complessità e fornire al Direttore generale o al Direttore sanitario il parere per la loro definizione;
- fornire agli utenti e, in generale, ai soggetti individuati all'art.1 del presente regolamento tutte le informazioni necessarie per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente, dalla Carta dei servizi dell'Azienda e dal regolamento dei diritti e dei doveri.
- curare l'informazione generale al pubblico verificando l'efficacia degli strumenti adottati;
- condurre controlli periodici sul rispetto della Carta dei servizi;

2. MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Gli strumenti generalmente individuati sono:

- questionari rivolti al pubblico nei quali si chiedono anche giudizi soggettivi;

la catalogazione e la elaborazione delle attività di reclamo

APPENDICE 1

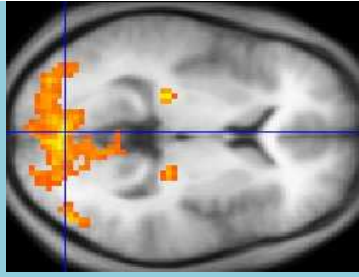
SETTORI DI ATTIVITA' E PRESTAZIONI CORRELATE



LABORATORIO ANALISI

Le prestazioni

SETTORI DI SPECIALIZZAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
Microbiologia e Siero- Immunologia	✓	✓		DA 1 A 5 GIORNI	
Chimica Clinica e Tossicologia	✓	✓		DA 1 A 5 GIORNI	



DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Con i termini di **imaging** o **imaging biomedico** o **diagnostica per immagini** ci si riferisce al generico processo attraverso il quale è possibile osservare un'area di un organismo non visibile dall'esterno. La [radiologia](#) è la branca della medicina che principalmente si occupa di tutto ciò.

Sono tecniche di imaging:

- [ecografia](#)
- [ecografia Doppler](#), anche nelle varianti *Color Doppler* e *Power Doppler*
- [ecografia con mezzo di contrasto](#)
- [radiografia](#)
- [stratigrafia](#) o tomografia
- [tomografia computerizzata](#)
- [imaging a risonanza magnetica](#)
- [mammografia](#)
- [tomografia ad emissione di positroni](#)

LE PRESTAZIONI DELLA BRANCA

- [TAC Tomografia Computerizzata](#)
- [RM Risonanza Magnetica](#)
- [Radiologia Digitale](#)
- [Ultrasuonografia Ecografica](#)
- [Senologia](#) con elastosonografia

RESPONSABILE DELLA BRANCA

- **Dr. Massimo Larciprete**
Direttore Tecnico Radiologia

ELENCO PRESTAZIONI ECOGRAFICHE

L'**ecografia** o **ecotomografia** è un sistema di indagine diagnostica medica che non utilizza [radiazioni ionizzanti](#), ma [ultrasuoni](#) e si basa sul principio dell'emissione di [eco](#) e della trasmissione delle onde ultrasonore. Tale metodica viene considerata come esame di base o di filtro rispetto a tecniche di Imaging più complesse come [TAC](#), [imaging a risonanza magnetica](#), [angiografia](#). Nelle mani del radiologo interventista è una metodica che può essere utilizzata per procedure terapeutiche mini invasive. L'ecografia è, in ogni caso, una procedura operatore-dipendente, poiché vengono richieste particolari doti di manualità e spirito di osservazione, oltre a cultura dell'immagine ed esperienza clinica.

TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
					Prenotazioni On Line
Ecografia Addome Completo	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Addome Superiore	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Addome Inferiore	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Muscolare	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Osteoarticolare	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Transvaginale	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Mammaria	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Renale	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Transrettale	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Parti Molli	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line
Ecografia Tiroide	✔	✔		IMMEDIATO	Prenotazioni On Line

ELENCO PRESTAZIONI RADIOLOGIA

La radiologia medica è la branca della [medicina](#) che si occupa della produzione e della lettura a fine diagnostico o terapeutico di immagini radiografiche. È detta anche **radiologia diagnostica**. La branca della medicina che si occupa invece della produzione di raggi X a scopo terapeutico è detta [radioterapia](#). La radiologia ha subito negli ultimi cinquanta anni uno sviluppo travolgente in ambito diagnostico e terapeutico ed occupa oggi un ruolo fondamentale ed imprescindibile nella diagnosi e nel trattamento della stragrande maggioranza delle patologie umane.





TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
	✓	✓			
Dexa (densitometria Ossea)	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia dei tessuti molli della faccia (capo e collo, laringe, rinofaringe, ghiandole salivari)	✓	✓		* 3-5 GIORNI	
Ortopanoramica delle arcate dentarie	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Teleradiografia del cranio	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia dei seni paranasali	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia della colonna cervicale	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia della colonna toracica	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia della colonna lombosacrale	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia completa della colonna	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia di sterno coste e clavicola	✓	✓		*3-5 GIORNI	
Radiografia del torace	✓	✓		*3-5 GIORNI	
<ul style="list-style-type: none"> • I tempi medi di consegna del referto sono relativi ai giorni lavorativi 					

TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
Radiografia del torace con oblique					
Radiografia dei tessuti molli della faccia (capo e collo, laringe, rinofaringe, ghiandole salivari)				* 3-5 GIORNI	
Radiografia seriata dell'intestino tenue				*3-5 GIORNI	
Radiografia apparato gastrointestinale superiore				*3-5 GIORNI	
Radiografia esofago con doppio mezzo di contrasto				*3-5 GIORNI	
Radiografia stomaco e duodeno con doppio contrasto				*3-5 GIORNI	
Radiografia apparato gastrointestinale inferiore				*3-5 GIORNI	
Radiografia Clisma con doppio mezzo di contrasto				*3-5 GIORNI	
Radiografia apparato urinario				*3-5 GIORNI	
Radiografia arto superiore				*3-5 GIORNI	
Radiografia polso, mano				*3-5 GIORNI	
Radiografia pelvi ed anca				*3-5 GIORNI	
Radiografia femore, ginocchio e gamba				*3-5 GIORNI	
Radiografia piede e caviglia				*3-5 GIORNI	
Radiografia assiale rotule				*3-5 GIORNI	
Radiografia arti inferiori e del bacino sotto carico				*3-5 GIORNI	
<ul style="list-style-type: none"> I tempi medi di consegna del referto sono relativi ai giorni lavorativi 					

ELENCO PRESTAZIONE TAC

La **tomografia computerizzata**, in radiologia, indicata con l'acronimo **TC** o **CT** (dall'inglese *computed tomography*), è una metodica diagnostica per immagini, che sfrutta radiazioni ionizzanti (raggi X) e consente di riprodurre sezioni o strati (tomografia) corporei del paziente ed effettuare elaborazioni tridimensionali. Per la produzione delle immagini è necessario l'intervento di un elaboratore di dati (computerizzata).^{[1][2]}

È nota anche come **tomografia assiale computerizzata** o **TAC** (in inglese CAT da *computed axial tomography*). Inizialmente infatti le immagini venivano generate solo sul piano assiale o trasversale, perpendicolare cioè all'asse lungo del corpo, ma oggi con il movimento del gantry, cioè del corpo macchina, si possono acquisire direttamente immagini in coronale. Il vero valore aggiunto delle macchine attuali però è che acquisiscono direttamente un volume intero (acquisizione spirale), cosa che permette più facilmente e con meno spesa biologica le successive ricostruzioni tridimensionali.

TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
	✔	✔			
TAC TORACE senza e con contrasto	✔	✔		* 3-5 GIORNI	
TAC arto superiore	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC RACHIDE	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC BACINO	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC ARTO INFERIORE	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC CAPO - CRANIO ENCEFALO	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC CAPO - CRANIO ENCEFALO senza e con mezzo di contrasto	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC MASSICCIO FACCIALE	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC CONE BEAM	✔	✘		*3-5 GIORNI	
TAC ORECCHIO	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC DEL COLLO	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC GHIANDOLE SALIVARI	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC DEI RENI	✔	✔		*3-5 GIORNI	
TAC ADDOME con e senza mezzo di contrasto	✔	✔		*3-5 GIORNI	
URO TAC	✔	✔		*3-5 GIORNI	
<ul style="list-style-type: none"> • I tempi medi di consegna del referto sono relativi ai giorni lavorativi 					

ELENCO PRESTAZIONI RMN

La risonanza magnetica in campo medico è usata prevalentemente a scopi diagnostici nella tecnica dell'imaging a risonanza magnetica (detta anche tomografia a risonanza magnetica).

Le indagini mediche che sfruttano la RMN danno informazioni diverse rispetto alle immagini radiologiche convenzionali: il segnale di densità in RMN è dato infatti dal nucleo atomico dell'elemento esaminato, mentre la densità radiografica è determinata dalle caratteristiche degli orbitali elettronici degli atomi colpiti dai raggi X. Le informazioni fornite dalle immagini di risonanza magnetica sono essenzialmente di natura diversa rispetto a quelle degli altri metodi di imaging. Infatti sono normalmente visibili esclusivamente i tessuti molli ed è inoltre possibile la discriminazione tra tipologie di tessuti non apprezzabile con altre tecniche radiologiche.

Anche se non sono usati raggi X per ottenere il risultato, questa modalità è normalmente considerata come facente parte del campo della radiologia, in quanto generatrice di immagini correlate alle strutture all'interno del paziente. Allo stato attuale delle conoscenze non vi sono motivi per ritenere dannoso un esame di risonanza magnetica (eccetto per gli ovvi casi in cui il campo magnetico interagisca con impianti metallici presenti nel corpo del paziente, quali pacemaker, clip vascolari, dispositivi salvavita non compatibili con la rmn) per quanto debba essere preservato il principio di giustificazione in alcuni casi particolari, come indagini da eseguirsi su pazienti in gravidanza. In tali casi si deve ritenere la metodica potenzialmente dannosa e procedere all'indagine soltanto dopo attenta valutazione del rischio/beneficio, sulla cui base l'eventualità del danno dovuto alla metodica passa in secondo piano rispetto al beneficio ricavabile dalle informazioni da essa provenienti.

Spesso, in campo medico, si preferisce scrivere "risonanza magnetica" (RM) e non "risonanza magnetica nucleare" (rmn) omettendo la specificazione "nucleare", non indispensabile alla definizione, per evitare di generare equivoci e falsi allarmismi, spesso associati all'aggettivo nucleare e ai rischi di radioattività, fenomeni con i quali la RMN non ha nulla in comune.

ELENCO PRESTAZIONE POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
RMN COLONNA CERVICALE				*3-5 GIORNI	
RMN COLONNA CERVICALE				*3-5 GIORNI	
RMN SPALLA				*3-5 GIORNI	
RMN ANCA				*3-5 GIORNI	
RMN GINOCCHIO				*3-5 GIORNI	
RMN FEMORE - GAMBA				*3-5 GIORNI	
RMN PIEDE - CAVIGLIA				*3-5 GIORNI	
RMN MANO - POLSO				*3-5 GIORNI	
RMN GOMITO				*3-5 GIORNI	

TIPO PRESTAZIONE	REGIME PRIVATO	CONVENZIONE SSN	PREPARAZIONE ESAME	TEMPI CONSEGNA REFERTO	PRENOTA ONLINE
VISITE ANGIOLOGICHE TERAPIA SCELROSANTI	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE CARDIOLOGICHE ECG –ECOCARDIOGRAMMA – DOPPLER VASCOLARE – HOLTER – PROVA DA SFORZO	✓	✓		IMMEDIATO	
VISITE CHIRURGIA GENERALE	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE DERMATOLOGICHE mappatura nei	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE ENDOCRINOLOGICHE	✓	✓		IMMEDIATO	
ENDOSCOPIA DIGESTIVA GASTRO E COLONSCOPIA IN SEDAZIONE	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE FISIATRICHE	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE GINECOLOGICHE PAP TEST- BATTERIOLOGICI - ECOGRAFIE TRANSVAGINALI	✓	✓		IMMEDIATO	
VISITE OCULISTICHE CAMPO VISIVO – OCT- FUNDUS OCULI	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE ORTOPEDICHE ONDE D'URTO	✓	✓		IMMEDIATO	
VISITE REUMATOLOGICHE	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE NEUROLOGICHE EEG - ELETTROMIOGRAFIA	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE PNEUMOLOGICHE SPIROMETRIA	✓	✗		IMMEDIATO	
VISITE SENOLOGICHE	✓	✓		IMMEDIATO	
VISITE UROLOGICHE ANDROLOGICHE	✓	✓		IMMEDIATO	
IL RITIRO IMMEDIATO DEI REFERTI E' RIFERITO ALLE VISITE , PER GLI ESAMI STRUMENTALI VARIA DA DA 3 – 5 GG					