

R.I.B.A.

RADIOLOGICAL IMAGING BOARD & ASSOCIATES S.P.A.

GRUPPOCIDIMU

CARTA DEI SERVIZI



Direttore Sanitario e Direttore Tecnico: Dr. Andrea Coraglia

Via Prarostino, 10/A - 10143 - Torino (TO) - Tel. +39 011 56 16 180
cupriba@diagnosticariba.it - www.diagnosticariba.it





EDIZIONE APRILE 2024

“CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI SANITARI” - DPCM DEL 19 MAGGIO 1995

LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, FRUTTO DEL LAVORO DELLA DIREZIONE AZIENDALE, SANITARIA E DEL RESPONSABILE DELLA QUALITÀ, TRASMESSA ALLE ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEL MALATO ED AGLI UFFICI URP DEL TERRITORIO, È SOGGETTA A REVISIONE ALMENO ANNUALE PER ACCOGLIERE I CAMBIAMENTI E/O I SUGGERIMENTI CHE DOVESSERO PERVENIRE DA ISTITUZIONI, PAZIENTI, ENTI O DA MODIFICHE ORGANIZZATIVE INTERNE. È INOLTRE PUBBLICATA SUL SITO INTERNET AZIENDALE.

La Carta dei Servizi	pag.	2
Il Gruppo Cidimu e l'Istituto R.I.B.A. S.p.A.		3
I Valori Aziendali		4
I Diritti e i Doveri dei Cittadini-Utenti		6
Politica Aziendale		8
Le Prestazioni		11
I Servizi d'Eccellenza R.I.B.A.		17
Prevenzione Secondaria dei Tumori		19
Gli esami		23
I Nostri Specialisti		24
Obiettivi per la Qualità		26
Strumenti di Tutela, Verifica e Partecipazione		27
Fattori di Qualità, Indicatori e Standard		29
Contatti		32
Come raggiungerci		33

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", la Struttura presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- **adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio** di cui assicuriamo il rispetto,
- **pubblicizzare e verificare** il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ),
- **garantire al Cittadino azioni correttive** nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il Cittadino, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.



IL GRUPPO CIDIMU E L'ISTITUTO R.I.B.A.

Il Gruppo di Istituti CIDIMU-R.I.B.A. è nato a Torino nel 1982 con il fine di sviluppare la diagnostica con ultrasuoni, al tempo ancora poco diffusa e ben lontana dall'attuale sofisticazione ed importanza.

Ha avuto il merito di portare e far conoscere in Torino ed in Piemonte l'**EcoDoppler**, tecnologia che, unendo le informazioni morfologiche dell'ecografia e quelle emodinamiche del Doppler ed integrandole tra loro, ha permesso agli ultrasuoni di diventare uno dei più formidabili mezzi diagnostici attualmente disponibili in medicina.

L'Istituto R.I.B.A. viene fondato nel 1990 a Torino. Nel 1993, presso l'Istituto, inizia l'attività nel settore dello studio, sviluppo e applicazione delle alte tecnologie diagnostiche, prima con l'acquisizione della Tomografia Assiale Computerizzata, poi della Risonanza Magnetica.

Nel 2002 l'Istituto R.I.B.A. viene Accreditato in fascia A presso il Servizio Sanitario Nazionale con delibera della Giunta Regionale n. 125-6957 del 5/8/2002 nell'ambito della Diagnostica Radiologica. L'Istituto diagnostico è, inoltre, convenzionato in forma diretta con i principali Fondi Aziendali e di Categoria, Nazionali e Locali.

Nel marzo 2003 la sede si trasferisce in via Prarostino n. 10/A, dando vita ad un nuovo centro diagnostico realizzato negli ambienti di un ex opificio grazie ad una ristrutturazione rigorosa ed efficace.

In un ambiente funzionalmente efficiente ed esteticamente piacevole, l'Istituto R.I.B.A. mette a disposizione dei pazienti, oltre alla cortesia ed al rispetto, quanto oggi si propone di meglio nell'ambito delle attrezzature diagnostiche e della qualificazione dei Medici che in esso operano.

GLI ISTITUTI DEL GRUPPO CIDIMU:

PIEMONTE

CIDIMU S.p.A. - Via Legnano TORINO

CIDIMU S.p.A. - Via Botticelli TORINO

R.I.B.A. S.p.A. - TORINO

IRR - CIDIMU S.p.A. - TORINO

CIDIMU S.p.A. - CUNEO

CIDIMU S.p.A. - ALBA (CN)

MEDICAL S.r.l. - ALESSANDRIA

MEDICAL S.r.l. - TORINO

LOMBARDIA

NUOVA RISANA S.r.l. - GALLARATE (VA)

CRP AXA

SEDE DI CINISELLO BALSAMO (MI)

SEDE DI SOMMA LOMBARDO (VA)

CDC Centro Diagnostico Comense

SEDE DI COMO

SEDE DI BULGAROGASSO (CO)

VENETO

SAN MARCO S.r.l. - VICENZA

VICENZA MEDICA S.r.l. - VICENZA

I VALORI AZIENDALI

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche

RISPETTO

Gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

EFFICIENZA - EFFICACIA

Eliminare gli sprechi e le inefficienze organizzative e gestionali, assegnando ai singoli settori la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi ed attivando forme concrete di verifica dei comportamenti aziendali

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE

Capacità del "sistema azienda" di porre al centro delle sue azioni l'utente al fine di soddisfarne le aspettative, nelle sue diverse dimensioni.

QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE SANITARIA

Promuovere percorsi assistenziali orientati al miglioramento continuo.

APPROPRIATEZZA

Fornire prestazioni sanitarie adeguate, valutate in termini di efficacia (per il paziente) validità tecnico scientifica ed impatto gestionale (definizione delle risorse disponibili e delle modalità con le quali le stesse vengono combinate) al fine di ottimizzare gli interventi nell'ambito dei processi diagnostici e terapeutici.

ACCESSIBILITÀ

Assicurare ai pazienti la possibilità di usufruire dei servizi riducendo i tempi di attesa.

EQUITÀ

Garantire ai cittadini uguali opportunità di accesso alle prestazioni sanitarie, nel rispetto dei diritti e della dignità della persona.

AFFIDABILITÀ

Adeguare con continuità e coerenza le azioni, i comportamenti ed il servizio alle necessità dei cittadini.

SVILUPPO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE

Promuovere opportunità di qualificazione e di sviluppo professionale, attraverso la pianificazione e la realizzazione di programmi di formazione e aggiornamento.

**"L'ISTITUTO R.I.B.A. RISPETTA, NEI LIMITI DELLA DISPONIBILITÀ,
IL DESIDERIO DEI PAZIENTI DI ESSERE SEGUITI DA SANITARI
DI PROPRIA FIDUCIA OPERANTI NELLA STRUTTURA"**

I DIRITTI E I DOVERI DEI CITTADINI-UTENTI

I diritti dei Cittadini -Utenti dei quali garantiamo il rispetto sono:

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione** ed alla documentazione sanitaria: ogni Cittadino ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** ogni Cittadino ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

- j) **Diritto alla decisione:** il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.
- k) **Diritto alla privacy:** le attività vengono svolte nel pieno rispetto della privacy e dignità del paziente secondo quanto stabilito dalle vigenti normative in materia.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a **migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate**. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti**, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) **È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio** agli operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) **Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati** per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) **Nei centri sanitari è vietato fumare.** L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia **è vietato introdurre animali**.

POLITICA AZIENDALE

MISSIONE

Erogare servizi di diagnostica per immagini favorendo un accesso rapido dei cittadini alla prestazione, garantendo una proficua relazione personale tra medico e paziente, riducendo al minimo i tempi di attesa, incrementando l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate, assicurando all'utente il rispetto delle prescrizioni di legge a garanzia della tutela della salute.

VISIONE

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere riconosciuta dalle istituzioni e dalla popolazione come struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata per offrire servizi di qualità, rispondenti ai principi fondamentali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Impegno della Direzione è porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare tali necessità.

SERVIZI AL PAZIENTE

L'Istituto R.I.B.A. associa **alta qualità professionale** e **alta qualità tecnologica**.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

- **Garantisce** che l'assistenza ai pazienti sia accuratamente svolta da personale dedicato e che la loro permanenza sia confortevole grazie ad interni moderni e razionali.
Il Personale di accettazione ed il CUP è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.
- Presso ciascuna struttura **è presente materiale informativo e divulgativo sui servizi offerti**.
- Per le indagini diagnostiche che lo richiedono, viene acquisito dal paziente **il consenso** formalizzato su apposito modulo.
- È possibile richiedere copia dei referti al personale di accettazione.
- Nell'esercizio dell'attività vengono seguite, per quanto applicabili, le linee guida emanate dalle principali società scientifiche del settore.
- **Tutela dei minori:** per procedere all'esecuzione di esami di radiodiagnostica su minori, è necessaria, oltre alla richiesta specialistica, che anche il pediatra esprima il proprio parere sull'esame richiesto.

IMPIEGA RISORSE ALL'AVANGUARDIA QUALI:

- **Dispone di tecnologie diagnostiche di ultima generazione:** in grado di assicurare al paziente esami di alta qualità, di minima invasività e di rapida esecuzione nel completo rispetto della persona.
- **Rete cablata con fibre ottiche** per un rapido scambio di consulenze mediche con strutture sanitarie ed universitarie italiane e straniere.
- **Posta pneumatica interna** per sveltire il trasferimento di esami e documenti.
- Per ogni esame, al paziente viene consegnato il referto cartaceo corredato delle immagini sia in formato cartaceo (e/o lastra ove previsto), sia su supporti magnetici (CD-ROM, DVD-ROM).

LA DOCUMENTAZIONE DELL'ESAME SU SUPPORTO MAGNETICO (es. CD-ROM) CONSENTE:



- Visualizzazione su computer indipendentemente dal sistema utilizzato, in quanto tale documentazione è basata sullo standard medico internazionale di tipo DICOM
- Conservazione del documento completo con maggior facilità di archiviazione
- Particolare attenzione alla sostenibilità ambientale.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

- Per una corretta identificazione del paziente, in fase di accettazione verrà richiesto un documento identificativo.
- Prima dell'esecuzione dell'esame, il medico radiologo esecutore verifica la l'appropriatezza della richiesta clinica.
- Il confronto con gli esami precedenti è parte integrante della diagnosi radiologica.
- Nel caso l'esame diagnostico richieda un preparazione, essa va eseguita **correttamente** per permettere un'ottimale esecuzione dell'esame.
- Le donne in stato di gravidanza non possono effettuare i seguenti esami:

- Radiologia Tradizionale
- Mammografia
- TAC e RM
- Densitometria



- Sono presenti lettini elettrici per agevolare i pazienti più fragili.
- È possibile la consegna dei referti con delega su esibizione del documento del delegato e copia del documento del delegante.

SPAZIO DEDICATO AI PIÙ PICCOLI

Nelle sale d'attesa i piccoli accompagnatori o pazienti potranno trovare a disposizione materiale per il gioco e per il disegno in un piccolo spazio dedicato.



LE PRESTAZIONI SINTESI DEI SERVIZI OFFERTI

- ✓ **ESAMI ELETTROFISIOLOGICI** pag. 12
 - ECG
 - ELETTROMIOGRAFIA
 - REGISTRAZIONE DELL'ECG DELLE 24H-48H-72H (SECONDO HOLTER)
 - REGISTRAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA DELLE 24H (HOLTER PRESSORIO)
 - SPIROMETRIA
- ✓ **ESAMI EMATO-CHIMICO-BIOLOGICI** (PRESSO MEDICAL VIA PRAROSTINO 9/A) pag. 12
- ✓ **ESAMI PNEUMOLOGICI**
 - POLISONNOGRAFIA pag. 12
 - SPIROMETRIA pag. 12
- ✓ **ESAMI ULTRASONOGRAFICI** pag. 13
 - ECOGRAFIE
 - EcoCOLORDOPPLER
 - ECOGRAFIA DELL'ANCA NEONATALE
 - ELASTOSONOGRAFIA
- ✓ **ESAMI DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE** pag. 14
 - RX
 - MAMMOGRAFIA
 - ORTOPANTOMOGRAMMA
- ✓ **DENSITOMETRIA OSSEA (MOC)** pag. 15
- ✓ **ONDE D'URTO FOCALIZZATE (USO ORTOPEDICO)** pag. 15
- ✓ **TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TAC)** pag. 15
- ✓ **RISONANZA MAGNETICA** pag. 16
 - RM
 - RM MAMMELLA
 - RM CARDIACA
 - RM MULTIPARAMETRICA

ESAMI ELETTROFISIOLOGICI

Lo studio elettrofisiologico potrebbe essere genericamente definito come quell'insieme di tecniche volte a misurare, registrare, analizzare ed interpretare il comportamento bio-elettrico di muscoli e nervi mediante l'applicazione di sonde od elettrodi, con l'obiettivo di esaminare l'integrità del sistema neuro-muscolo-scheletrico.

Gli esami elettrofisiologici da noi eseguiti sono:

- ✓ ECG
- ✓ ELETTROMIOGRAFIA
- ✓ REGISTRAZIONE DELL'ECG delle 24 h - 48 h - 72 h (secondo Holter);
- ✓ REGISTRAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA delle 24 h (Holter pressorio)
- ✓ SPIROMETRIA test per valutare la funzionalità polmonare.

ESAMI EMATO-CHIMICO-BIOLOGICI

Servizio svolto dal punto prelievi del laboratorio analisi mediche Medical S.r.l.

Medical S.r.l. - Gruppo CIDIMU - Via Prarostino, 9A - Torino

Orari di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 15.30 - Sabato chiuso

MEDICAL
LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE
GRUPPOCIDIMU



ESAMI PNEUMOLOGICI

Spirometria

La **spirometria** è l'esame più comune per valutare la funzionalità polmonare. Si tratta di un test di particolare efficacia, facilmente effettuabile e non invasivo, che permette di diagnosticare e monitorare specifiche condizioni dei polmoni.

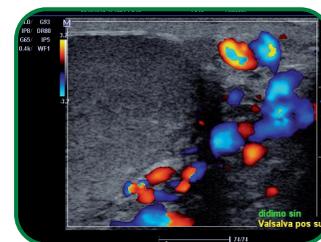
Polisonnografia

È un **test diagnostico** a cui possono essere sottoposti soggetti di tutte le età che presentano **disturbi del sonno**. La polisonnografia registra l'andamento e le variazioni di alcuni parametri fisiologici durante le diverse fasi di sonno REM (Rapid Eye Movement) e non-REM.

ESAMI ULTRASONOGRAFICI

(ecografie, ecocolordoppler ecc)

L'**Ecografia** permette di valutare la struttura di molti tessuti ed organi mediante l'invio di ultrasuoni da parte di una sonda posta a contatto con il paziente.



L'**EcoColorDoppler** è una combinazione dell'immagine ecografica e del Doppler continuo o pulsato nella stessa apparecchiatura.

L'introduzione del ColorDoppler, che consente in tempo reale di evidenziare in colore il flusso, ha aumentato notevolmente le possibilità diagnostiche del reperto emodinamico Doppler. L'EcoColorDoppler permette lo studio di tutti i vasi del corpo, arterie e vene del cuore e delle valvole cardiache, nonché la vascolarizzazione di

organi ed apparati al fine di identificare meglio le patologie tumorali, infiammatorie, malformative, ecc.

Nell'ambito degli esami ultrasonografici l'**Ecografia Perineale** rappresenta il primo approccio diagnostico nello studio dell'**incontinenza urinaria femminile**, un problema sociale poco noto ma molto diffuso. Trattasi di un approccio ancora poco conosciuto anche dagli specialisti del settore, che offre tuttavia informazioni estremamente utili all'inquadramento clinico dell'incontinenza femminile ed è propedeutica all'esame urodinamico.

Ecografia Osteo-articolare per Screening Lussazione Congenita dell'Anca

L'ecografia dell'anca è, da alcuni anni, il naturale completamento della mano del pediatra o dell'ortopedico: si affianca alla visita, la completa ed alcune volte la supera, permettendo nei casi clinicamente silenziosi diagnosi di alterazioni anche minime che potrebbero evolvere in artrosi giovanile dell'anca.



Elastosonografia

L'**elastosonografia** shear wave è una recentissima metodica ecografica, l'ultima tecnologia applicata agli ultrasuoni comparsa in ordine di tempo, che è entrata nella pratica clinica per affinare la diagnostica ultrasonica in tutta una serie di patologie presenti in vari organi.

(Per maggiori dettagli si veda pag. 21)

ESAMI DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE (RX, Mammografia, ortopantomografia, etc.)

La tecnica radiografica si basa sull'interazione tra un fascio di fotoni (raggi X) diretti da una sorgente a un recettore, e la materia interposta, solitamente un corpo biologico. Gli atomi di tale corpo interferente impediscono al fotone di raggiungere il detettore, che quindi riprodurrà un'immagine fedele del corpo "in negativo", essendo impressi sulla pellicola i fotoni che invece non vengono assorbiti.



Tra gli esami più comuni effettuati in Radiologia, vi è lo **studio dell'apparato scheletrico**, che grazie alla sua densità, appare molto chiaro nell'immagine. Il suo utilizzo in ortopedia è comune per diagnosi di fratture delle ossa, lussazioni, artrosi, controlli post-operatori e di patologie a carico della colonna vertebrale come: spondilolistesi, spondiloartrosi, scoliosi.

La radiografia del torace è ampiamente utilizzata per l'esame dei campi polmonari (per la ricerca ad esempio di tumori, esiti di broncopolmoniti, pneumotorace, versamenti pleurici) e delle strutture mediastiniche come il cuore e l'arco aortico.

Ulteriore affinamento delle tecniche radiologiche deriva dalla digitalizzazione delle macchine, che permette una **maggiore uniformità qualitativa delle immagini** ed una **maggiore definizione dei dettagli**.

DENSITOMETRIA OSSEA E MORFOMETRIA VERTEBRALE

È un'indagine diagnostica che utilizza un fascio di raggi X che, attraversando il segmento osseo da esaminare, consente di determinare la densità ossea.

È possibile, in questo modo, calcolare la densità della componente minerale dell'osso. Non prevede la somministrazione di traccianti radioattivi al paziente e può essere effettuata in diversi distretti corporei. Nel nostro Istituto è operante una macchina di ultima generazione che, all'accuratezza delle misurazioni della densitometria ossea (**MOC - Mineralometria Ossea Computerizzata**), associa una particolare sensibilità ad individuare le fratture vertebrali silenti, la densitometria **DEXA (Dual Energy X-Ray Absorptiometry)**.

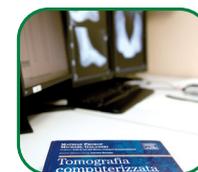


ONDE D'URTO FOCALIZZATE

(per uso ortopedico)

L'onda d'urto è un'onda acustica ad alta energia. Si diffonde attraverso i tessuti umani seguendo la legge dell'impedenza acustica cioè la differente capacità di ogni tessuto a riflettere l'onda acustica.

Circa l'80% dei trattamenti interessa i tessuti molli (tendini e muscoli). Sono proprio le tendiniti, le epicondiliti, le periartriti e le fasciti le patologie che possono maggiormente trarre beneficio dalle onde d'urto. Tali patologie normalmente costringono il paziente a lunghi e ripetuti cicli di terapia farmacologica, di fisioterapia e talvolta ad interventi chirurgici: attraverso la terapia ad onde d'urto la percentuale di guarigione di queste patologie, in letteratura e nella nostra esperienza, è compresa tra il 70% ed il 90%.



TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC)

La **Tomografia Computerizzata (TC)** è una tecnica radiologica sofisticata che consente diagnosi accurate su lesioni importanti come quelle del sistema nervoso, degli organi addominali, dell'apparato respiratorio e dell'apparato muscolo-scheletrico.

Il suo principale campo di applicazione resta, in ogni caso, lo studio dei tumori. Attualmente permette di effettuare esami complessi non invasivi quali la **TC angiography** ed altri che rientrano nella **Diagnostica Virtuale**.

L'Istituto R.I.B.A. dispone di una apparecchiatura **TC d'avanguardia a basse dosi di radiazioni** (approfondimento a pag. 17).

RISONANZA MAGNETICA (RM)

La **Risonanza Magnetica (RM)** è una tecnica particolarmente sofisticata che, senza l'utilizzo dei raggi X e sfruttando le proprietà dei campi magnetici, permette lo studio di tutti gli organi ed apparati. Si utilizza per acquisire immagini del corpo umano e per studiare la struttura fisica e chimica dei tessuti, nonché le reazioni metaboliche.

È UN ESAME **NON INVASIVO NÉ DOLOROSO** PER IL PAZIENTE.

L'Istituto R.I.B.A. dispone di una apparecchiatura ad 1,5 Tesla implementata con sistemi di *imaging* ad **altissima risoluzione**, validi per il sistema nervoso centrale, il sistema vascolare e cardiaco, il sistema muscolo-scheletrico, la mammella e gli organi in movimento (torace, addome superiore ed inferiore, ecc.).

La Risonanza Magnetica ad alto campo, è stata implementata con l'**intelligenza artificiale** che riduce notevolmente i tempi di esecuzione dell'esame. L'innovativo software d'intelligenza artificiale, inoltre, migliora la qualità delle immagini acquisite dall'apparecchio, riducendo la granularità e rendendole più nitide e definite.

RM MAMMELLA

La **RISONANZA MAGNETICA della mammella** è una tecnica d'immagine elettiva che si applica a casi clinici selezionati. L'esame viene eseguito, nella maggior parte dei casi, con somministrazione di mezzo di contrasto paramagnetico per lo studio del parenchima mammario, riservando la metodica senza mezzo di contrasto ai soli quesiti di studio protesico. (Per maggiori dettagli si veda pag. 22)

RM CARDIACA

A detta degli esperti la RM Cardiaca rappresenta una vera **"rivoluzione"** nello studio del cuore e delle sue malattie.

Attualmente le principali indicazioni sono le seguenti:

- ✓ le malattie cardiache congenite;
- ✓ le cardiomiopatie ipertrofiche, dilatative, aritmogene del ventricolo destro;
- ✓ le pericarditi costrittive ed essudative;
- ✓ le malattie coronariche (la perfusione miocardica, la funzione miocardica, i movimenti di parete durante stress, la detezione e la quantificazione dell'infarto miocardico).



Altre indicazioni sono allo studio ed in via di riconoscimento ufficiale.

La RM cardiaca rappresenta dunque l'evoluzione più sofisticata dell'EcoCardioColor-Doppler e della Scintigrafia Miocardica giacché somma e potenzia le informazioni di entrambe le metodiche.

I SERVIZI D'ECCELLENZA R.I.B.A.

TAC A BASSE DOSI DI RADIAZIONI

Presso l'Istituto RIBA è in uso un apparecchio TAC che utilizza il software ASIR™, che offre il vantaggio di radiazioni molto più basse per i pazienti, con immagini qualitativamente migliori. ASIR™ (*Adaptive Statistical Iterative Reconstruction*) rappresenta un nuovo metodo di ricostruzione delle immagini che permette di ottenere non solo delle immagini qualitativamente migliori (grazie alla riduzione del rumore) ma anche di non erogare al Paziente una dose elevata di radiazioni: con ASIR™ la dose su tutto il corpo può essere abbassata del 40-50%. Con metà dose di radiazioni si ottengono immagini qualitativamente ancora migliori.

La tecnica ASIR™ a bassa dose trova grandi indicazioni:

- > **Nella popolazione pediatrica**
- > **Nei soggetti che necessitano di multipli esami TAC di radiadiatione**
- > **Nello screening** (in soggetti asintomatici che si sottopongono ad esami di prevenzione ad esempio per il tumore polmonare o il tumore del colon)
- > **Nella popolazione obesa** (con qualità di immagini più che soddisfacente)
- > **Nelle donne gravide** (che non possono o rifiutano di sottoporsi a una risonanza magnetica)

Ovviamente i vantaggi sono per tutta la popolazione.

DIAGNOSTICA VIRTUALE (Colonscopia, CAD Colon...)

La **Diagnostica Virtuale** è una metodica che consente, attraverso l'elaborazione elettronica di immagini raccolte con la Tomografia Computerizzata, di ricostruire virtualmente organi ed apparati senza ricorrere all'utilizzo di sonde.

Questa metodica non invasiva si presta in particolare per la diagnosi precoce del tumore del colon e, verosimilmente in un prossimo futuro, per lo *screening* preventivo. Il tumore del colon-retto è la seconda patologia tumorale in Occidente per incidenza e mortalità sia negli uomini (dopo il cancro al polmone) che nelle donne (dopo il cancro al seno). Le caratteristiche di questa patologia (ereditarietà, assenza di sintomi e maggior rischio oltre i 50 anni) fanno della prevenzione l'arma più importante per evitarne lo sviluppo. Il **CAD Colon** è l'evoluzione più sofisticata e più attuale della colonscopia virtuale; è un esame estremamente preciso e non invasivo e rappresenta lo strumento diagnostico ideale per l'identificazione precoce delle lesioni cancerose e precancerose.



I SERVIZI D'ECCELLENZA R.I.B.A.

MAMMOGRAFIA DIGITALE + CAD

La mammografia è una particolare radiologia delle mammelle che impiega una bassissima dose di raggi X, grazie alle moderne apparecchiature e alla particolare sensibilità delle pellicole utilizzate. La mammografia, specie quando associata all'ecografia, rappresenta l'unica metodica che permette al medico di diagnosticare neoplasie della mammella anche in fase precocissima.

L'Istituto R.I.B.A. dispone di:

- ✓ Un **mammografo digitale** di ultima generazione scelto in funzione di erogare la minima dose di radiazioni a parità di capacità diagnostica con associata la Tomosintesi.
- ✓ Un **sistema CAD** che potenzia l'accuratezza dell'occhio umano enfatizzando le immagini di dubbia interpretazione.
- ✓ Un **ecografo** con sonde ad alta frequenza per permettere al radiologo di utilizzare una metodica diagnostica complementare alle precedenti, operando direttamente sulla paziente.



MAMMOGRAFIA CON TOMOSINTESI

La Tomosintesi (o mammografia volumetrica o 3D) è un metodo di acquisizione di immagini a tre dimensioni che può ridurre od eliminare l'effetto di sovrapposizione dei tessuti. Mentre la mammella resta immobilizzata, vengono acquisite immagini a diverse angolazioni della sorgente di raggi X, con un macchinario che, anziché restare fisso, ruota intorno al seno. Ciò consente di studiare la mammella a "strati", scomponendola in tante sezioni dello spessore di un millimetro, e di evidenziare in maniera più chiara e accurata anche minime alterazioni indicative di un tumore di piccole dimensioni.

La Tomosintesi, dal punto di vista della dose, è equiparabile ad una mammografia bidimensionale, se eseguita al suo posto e non come approfondimento.

PREVENZIONE SECONDARIA DEI TUMORI

LA DIAGNOSI PRECOCE DEL TUMORE INTESTINALE

COLONSCOPIA VIRTUALE CON TC: CAD-COLON

Il tumore del colon retto statisticamente rappresenta la seconda causa di mortalità per neoplasia sia negli uomini, dopo quello del polmone, sia nelle donne, dopo quello della mammella.

Negli ultimi anni si sono ricercate e perfezionate nuove tecniche di *imaging* radiologico integrato in grado di ottimizzare la valutazione del colon e del retto: sono così nate la **Colonscopia Virtuale** e, la più recente e particolarmente efficace, la **Colonscopia Virtuale** con valutazione **Cad-Colon** (Computer Assisted Detection).



Cad-Colon rappresenta l'ultimo e più sofisticato sviluppo della Colonscopia Virtuale, tendente al miglioramento ed alla drastica riduzione dei limiti oggettivi della stessa; è dotato di un software in grado di identificare autonomamente ed automaticamente le formazioni endoluminali polipoidi. La prassi prevede che debbano essere resecati i polipi di dimensioni superiori ad 1 cm (denominati "**advanced adenoma**"), quelli quindi che presentano una maggiore probabilità di degenerazione neoplastica: la **Colonscopia Virtuale Cad-Colon** è in grado di identificare il 100% delle lesioni superiori al centimetro. La Colonscopia Virtuale eseguita con CAD Colon si caratterizza per essere una metodica non invasiva ed in più assicura livelli di accuratezza del tutto paragonabili alla Colonscopia tradizionale, semplificandone la fase di preparazione ed aumentandone il livello di tolleranza da parte del paziente. Per queste ragioni, al termine dell'esame, è possibile riprendere le normali attività giornaliere.

La Colonscopia virtuale viene spesso consigliata dagli specialisti gastroenterologi in quei casi dove non è stato possibile eseguire completamente la colonscopia tradizionale (angolature del viscere, dolore non sopportabile da parte del paziente, dolico-colon, sindromi aderenziali) e che la colonscopia virtuale permette di avere una visualizzazione del colon nel suo insieme e nel contesto dell'addome in toto evidenziando eventuali compressioni ab estrinseci (masse addominali extra intestinali, ascite, carcinosi peritoneale).

L'ESAME NON INVASIVO CHE TI SALVA LA VITA

PREVENZIONE SECONDARIA DEI TUMORI

LA DIAGNOSI PRECOCE DEL TUMORE MAMMARIO

CENTRO DI SENOLOGIA

Il Centro di Senologia dell'Istituto R.I.B.A. si avvale delle seguenti unità operative (si veda anche pag. 18):

- ✓ **Mammografo digitale di ultima generazione con associata la Tomosintesi**
- ✓ **Sistema CAD**
- ✓ **Ecografo con sonde ad alta frequenza**

Tutte e tre le tecnologie utilizzate in sequenza sulla paziente permettono di ottenere il massimo di capacità diagnostica attualmente ottenibile nell'ambito della patologia mammaria.

La **mammografia digitale**, infatti, offre nei confronti di quella tradizionale, analogica, evidenti vantaggi (Charta Senologica, Rad. Med. 108, 569, 2004, Pisano, Radiology 246, 376, 2008): anzitutto la sensibile riduzione della dose di radiazioni e poi la migliore qualità dell'immagine con possibilità della sua elaborazione a monitor (ingrandimenti, studio di particolari, in versione bianconero per una migliore visualizzazione delle microcalcificazioni).



Più recentemente, si è preso in considerazione lo sviluppo di sistemi computerizzati che fungano da secondo lettore con i **sistemi CAD** (Computer-Aided Detection) i quali elaborano algoritmi in grado di evidenziare anomalie mammografiche allo scopo di automatizzarne l'interpretazione o, più realisticamente, di fornire uno strumento che potenzi l'accuratezza umana di lettura dell'immagine.

PREVENZIONE SECONDARIA DEI TUMORI

ELASTOSONOGRAFIA

L'**elastosonografia shear wave** è una recentissima metodica ecografica, l'ultima tecnologia applicata agli ultrasuoni comparsa in ordine di tempo, che è entrata nella pratica clinica per affinare la diagnostica ultrasonica in tutta una serie di patologie presenti in vari organi. L'elastosonografia shear wave fornisce informazioni relative all'elasticità dei tessuti, basandosi sul presupposto che i processi patologici modificano le caratteristiche fisiche dei tessuti e quindi la loro elasticità: il tessuto patologico ha solitamente una ridotta elasticità rispetto al tessuto sano.

Questa metodica è già da tempo validata per alcuni distretti corporei (fegato, tiroide, prostata, parti superficiali) ed in fase di validazione per altri (tessuti profondi).

Essa si basa sul concetto che esistono marcate differenze nelle proprietà meccaniche dei componenti tissutali normali e che molte patologie modificano significativamente l'elasticità tissutale, determinandone una maggiore rigidità, secondaria alla fibrosi.

Il presupposto di base è la rigidità e la consistenza delle formazioni tumorali e la maggiore elasticità delle lesioni benigne.

Il rilevamento della modificazione dell'elasticità di un tessuto diventa fattore importante per caratterizzare la lesione e l'elastosonografia permette di differenziare i tessuti, rappresentando con una scala cromatica le differenti elasticità delle strutture in analisi.

L'immagine elastosonografica è quindi la conseguenza dell'analisi delle proprietà meccanico/elastiche del tessuto percorso dagli ultrasuoni e sottoposto ad una pressione perpendicolare.

L'esame è facilmente eseguibile con **tempi di esecuzione brevi**.

**TUTTO CIÒ PER OTTENERE IL MASSIMO DI CAPACITÀ DI DIAGNOSI
SU UNA PATOLOGIA COSÌ CRITICA PER LA DONNA**

La **RISONANZA MAGNETICA della mammella** è una tecnica d'immagine elettiva che si applica a casi clinici selezionati.

Non può prescindere dallo studio tradizionale della ghiandola mediante valutazione senologica, mammografia ed ecografia, attraverso le quali viene posta indicazione all'approfondimento diagnostico.

L'esame viene eseguito, nella maggior parte dei casi, con somministrazione di mezzo di contrasto paramagnetico (chelati del gadolinio) per lo studio del parenchima mammario, riservando la metodica senza mezzo di contrasto ai soli quesiti di studio protesico. Vi è un periodo ottimale, nella donna in età fertile, per l'esecuzione dell'esame, che va dal 7° al 14° giorno del ciclo mestruale: in tale fase l'assetto ormonale è particolarmente favorevole a ridurre i reperti indeterminati ed i falsi positivi. È tuttavia talora necessaria una revisione ecografica mirata dei reperti dubbi, il cosiddetto "second look".



Ad oggi, le indicazioni allo studio mammario con risonanza riconosciute e condivise dalle diverse società scientifiche sono quelle stabilite dal Documento di Consenso AIS approvato nel 2007:

➤ **STUDIO DELLE PROTESI**

➤ **MAMMELLA OPERATA**

➤ **VALUTAZIONE DI CHEMIOTERAPIA NEOADIUVANTE**

➤ **MAMMELLA SECERNENTE**

➤ **CARCINOMA UNKNOWN PRIMARY SYNDROME:**

Riscontro di linfonodi metastatici ascellari in assenza di evidenza mammografica o ecografica di neoplasia.

➤ **ALTO RISCHIO (genetico e/o familiarità)**

➤ **PREGRESSA IRRADIAZIONE TORACICA PER LINFOMA**

➤ **STADIAZIONE PRETRATTAMENTO**

La risonanza magnetica è un valido strumento di approfondimento diagnostico in termini di sensibilità, mentre può rivelarsi inadeguata nel rispondere a quesiti clinici vaghi o aspecifici a causa della relativa incidenza di falsi positivi.

ESAMI ACCREDITATI CON IL SSN

Esami Ultrasonografici

- ◆ Ecografia addominale, delle parti molli, muscolo-tendinee
- ◆ Ecografia dell'anca neonatale
- ◆ Ecografia tiroidea
- ◆ Ecografia ginecologica
- ◆ Ecografia mammaria
- ◆ Ecografia osteo-articolare
- ◆ Ecografia transrettale
- ◆ Ecocolordoppler vascolare
- ◆ Ecocolordoppler cardiaco
- ◆ Ecografia intestinale

Esami di Radiologia Tradizionale

- ◆ Mammografia Digitale con CAD
- ◆ Ortopantomografia
- ◆ Rx di ogni distretto esclusi esami con MDC

Onde d'Urto Focalizzate (per uso ortopedico)

Densitometria ossea (DEXA)

Esami di Risonanza Magnetica

- ◆ Cardio RM
- ◆ Tutti i distretti ed apparati con/senza MDC

Esami TAC di tutti i distretti ed Apparati, Angio TC con/senza MDC Diagnostica Virtuale

- ◆ Colonscopia virtuale con TC (CAD Colon)

ESAMI IN REGIME PRIVATISTICO

Esami Emato-chimico-biologici

Esami Ultrasonografici

- ◆ Ecografia perineale
- ◆ Elastosonografia

Esami di Radiologia Tradizionale

Esami Elettrofisiologici

- ◆ ECG
- ◆ Holter cardiaco e pressorio

Esami Pneumologici

- ◆ Spirometrico
- ◆ Polisonnografia

Medicina del Lavoro

SERVIZI A DOMICILIO

- ◆ Prelievi (in regime privatistico)
- ◆ Elettro Holter Cardiaco e Pressori

COME PRENOTARE

Per prenotare tutte le prestazioni in regime privatistico con Fondi sanitari e Assicurazioni è possibile contattare il numero 011.56.16.180 oppure tramite email cupriba@diagnosticariba.it.

Per prenotare prestazioni in SSN l'unico canale è il numero verde del Cup Regionale 800.000.500 attivo dal lunedì alla domenica dalle 8:00 alle 20:00 oppure tramite la Prenotazione Online.

Presso l'Istituto RIBA è possibile prenotare in SSN esclusivamente le prestazioni sotto riportate, contattando il numero 011.56.16.180 oppure tramite email cupriba@diagnosticariba.it.

POLIAMBULATORIO

Visite Specialistiche

- ◆ Angiologia
- ◆ Cardiologia
- ◆ Chirurgia Generale
- ◆ Gastroenterologia
- ◆ Ginecologia
- ◆ Neurologia
- ◆ Ortopedia
- ◆ Proctologia
- ◆ Senologia
- ◆ Urologia

I NOSTRI SPECIALISTI

DIRETTORE SANITARIO E DIRETTORE TECNICO:

DR. ANDREA CORAGLIA - Specialista in Radiodiagnostica e Medicina del Lavoro

ANESTESIOLOGIA

Dr. S. Alfieri
Dr.ssa L. Filippi
Dr.ssa A. Girard
Dr.ssa A. Menzano
Dr.ssa C. Saracco

ANGIOLOGIA

Dr. A. Bellan
Dr.ssa V. Lamorgese
Dr. M. Ortensio
Dr. G. Serpieri

CARDIO RM

Dr. A. Fubini

CARDIOLOGIA

Dr. M. Anselmino
D. L. A. Barbato
Dr.ssa C. Bernasconi
Dr. R. Bonato
Dr. A. Decio
Dr. A. Fubini
Dr.ssa C. Gazzari
Dr.ssa C. Grasso

CHIRURGIA GENERALE

E CHIRURGIA PROCTOLOGICA

Dr. F. E. Ferri
Dr. M. Sommo

GASTROENTEROLOGIA

Dr. V. Ponti
Dr. M. Tabone

GINECOLOGIA - OSTETRICIA

Dr.ssa L. Cito
Dr. C. Farina
Dr.ssa G. P. Grassi
Dr. F. Marocco
Dr.ssa R. Tredici

MEDICINA DEL LAVORO

Dr. A. Coraglia

NEUROLOGIA

Dr. R. Comitangelo
Dr. P. Costa
Dr. S. Ferlisi

UROLOGIA - ANDROLOGIA

Dr. V. Cavalli

ECOGRAFIA E RADIOLOGIA TRADIZIONALE

Dr.ssa M. Barrera - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. C. Bosio - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. C. A. Cametti - *Specialista in Radiodiagnostica*
Prof. R. Campani - *Specialista in Radiologia*
Dr. V. Cavalli - *Specialista in Urologia*
Dr.ssa C. Cellerino - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. G. Cerrato - *Specialista in Chirurgia Generale*
Dr. L. Ciubuc - *Specialista in Radiodiagnostica*

Dr. A. Coraglia - *Specialista in Radiodiagnostica
e Medicina del lavoro*

Dr.ssa F. Ferraris - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa I. Fulle - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. L. Luberto - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. L. Marchisio - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa S. Morello - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa M. Sbano - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. F. A. P. Valle - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. F. Zappia - *Specialista in Radiodiagnostica*

TC/RM

Dr.ssa A. Anglesio - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa M. Barrera - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. A. Cataldi - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa C. Cellerino - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. A. Coraglia *Specialista in Radiodiagnostica
e Medicina del lavoro*
Dr. J. Galli - *Specialista in Radiologia*

Dr.ssa A. Giuliano - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa S. Greco Crasto - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. F. Marchisio - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr. E. Muraro - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa A. Surace - *Specialista in Ginecologia e Ostetricia*
Dr.ssa B. L. Vallone - *Specialista in Radiologia*
Dr.ssa J. Zhong - *Specialista in Radiodiagnostica*

MAMMOGRAFIA

Dr.ssa C. Cellerino - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa F. Ferraris - *Specialista in Radiodiagnostica*

Dr.ssa A. Giuliano - *Specialista in Radiodiagnostica*
Dr.ssa S. Morello - *Specialista in Radiodiagnostica*

ONDE D'URTO FOCALIZZATE (per uso ortopedico)

Dr. A. Coraglia - *Specialista in Radiodiagnostica
e Medicina del lavoro*

Dr. F. A. P. Valle - *Specialista in Radiodiagnostica*

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Tra gli obiettivi che l'Istituto R.I.B.A. si propone di perseguire nell'adempimento del suo compito sociale, figura in primo piano la SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE, in quanto componente essenziale di quella qualità complessiva dei servizi erogati che costituisce un elemento fondamentale del Servizio Sanitario Italiano.

Tra gli elementi più significativi in tal senso, l'Istituto R.I.B.A. ha identificato: i tempi di attesa per la prenotazione e per l'esecuzione delle prestazioni, le modalità di pagamento dei ticket, l'accesso alle strutture ed ai servizi sanitari, la semplificazione delle procedure burocratico-amministrative, l'accoglienza, la pulizia, l'informazione, il rapporto con gli operatori.



Tali elementi si affiancano alla qualità della prestazione diagnostica, garantita sia dal ricorso a professionisti di chiara fama, sia all'utilizzo di apparecchiature diagnostiche continuamente aggiornate allo stato dell'arte, costantemente mantenute in modo da garantire il rispetto delle caratteristiche iniziali e la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

La presente **Carta dei Servizi**, in quanto strumento dinamico di promozione, verifica partecipata e di tutela della qualità, sarà soggetta a costanti revisioni, che dovranno andare di pari passo con le trasformazioni che si avranno in futuro.

In quest'ottica, l'Azienda opera anche per dare effettiva realizzazione a quei principi normativi che prevedono:

- ✓ **Forme di collaborazione** degli Enti Locali nella verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti.
- ✓ **Forme di coinvolgimento** delle Associazioni di volontariato e delle altre formazioni sociali portatrici di istanze dell'utenza.

Gli standard di qualità di seguito elencati rappresentano, di conseguenza, il punto di partenza; essi saranno suscettibili di variazioni e aggiornamenti legati sia al progredire dello stato dell'arte medica e della normativa di radioprotezione, che al continuo adeguamento dell'assetto organizzativo aziendale.

L'Istituto R.I.B.A. è accreditato in fascia A con il SSN nell'ambito della DIAGNOSTICA RADIOLOGICA ed ottempera a tutte le normative nazionali, regionali e comunali di riferimento.

STRUMENTI DI TUTELA, VERIFICA E PARTECIPAZIONE

L'Istituto RIBA assicura la partecipazione e la tutela del cittadino attraverso i seguenti strumenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Verifica ed indagine sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Nell'ambito del contatto diretto col pubblico, l'SRP attiva le iniziative dirette ad avere un riscontro sulle prestazioni erogate e migliorare i propri servizi:

- **Riceve osservazioni, segnalazioni e reclami** presentati da singoli pazienti, fornendo una risposta immediata ed informando l'Assicurazione Qualità aziendale)
- **Provvede**, su delega del legale rappresentante, **a dare immediata risposta** all'utente per le segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione
- **Attiva la procedura di gestione del reclamo**, qualora la segnalazione necessiti di un approfondimento.
- **Tutela i diritti** in presenza di comportamenti che limitano la fruizione dei servizi.

In tutte le sedi RIBA il personale di accettazione è a disposizione dei pazienti per raccogliere segnalazioni e suggerimenti che verranno inoltrate all'URP, oltre a fornire le informazioni necessarie per una corretta gestione di eventuali reclami.

È possibile depositare i propri suggerimenti e segnalazioni presso la cassetta in accettazione dedicata.

I pazienti possono anche contattare direttamente l'ufficio relazioni con il pubblico al seguente indirizzo mail:

srp.riba-to@diagnosticariba.it

Tel.: 011.22.77.323

modulo reclami da richiedere in accettazione

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

ASSICURAZIONE QUALITÀ AZIENDALE

L'Assicurazione Qualità aziendale ha il compito di:

- **Procedere alla gestione del reclamo** per giungere alla soluzione nel più breve tempo possibile.
- **Elaborare periodiche analisi** sulla soddisfazione/insoddisfazione degli utenti.
- **Costituire punto di riferimento** per ogni proposta di miglioramento degli aspetti organizzativi dell'Istituto RIBA.

PARTECIPAZIONE

Personale di accettazione è adeguatamente formato per fornire agli utenti esaurienti informazioni sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.

La Partecipazione viene realizzata anche attraverso: **verifiche ed indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari** attraverso la rilevazione del gradimento e della qualità in base a specifici questionari consegnati a tutta l'utenza. Ciascun paziente può quindi, in forma anonima, segnalare il proprio grado di soddisfazione o insoddisfazione.

L'analisi periodica di queste indagini, a cura dell'Assicurazione Aziendale Qualità, permette di analizzare i principali processi per individuare le fasi nelle quali è possibile che si verifichino disservizi.

Tale attività permette alla Direzione dell'Istituto di definire annualmente gli obiettivi generali di miglioramento della qualità e monitorare il livello di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD R.I.B.A.
ORARIO DI APERTURA	Giorni feriali: 07.30 - 19.30 Sabato: 07.30 - 12.30 Giorni festivi: chiuso
ORARIO DI PRENOTAZIONE	Giorni feriali: 08.00 - 19.00 Sabato: 08.00 - 12.30 Giorni festivi: nessuna prenotazione possibile
PRENOTAZIONE TELEFONICA	Tutti gli esami
TEMPI DI ATTESA PER CONTATTO TELEFONICO	Max. 1 minuto
L'Istituto è accreditato col servizio sanitario regionale per l'esecuzione di indagini a carico del SSN. L'accesso alle prestazioni è pertanto condizionato e gestito in funzione della disponibilità del budget, e delle classi di priorità di accesso. Le liste di attesa sono pertanto gestite tenendo conto di questi criteri, e rese trasparenti all'utenza su richiesta.	
MODALITÀ DI PREPARAZIONE (SEMPRE DISPONIBILI IN SEDE)	Possibilità di invio tramite e-mail
LISTA DI ATTESA: PER ECOGRAFIE	10 giorni max.
LISTA DI ATTESA: PER ECODOPPLER	10 giorni max.
LISTA DI ATTESA: PER ESAMI RADIOLOGICI	4 giorni max. (salvo tempi superiori per la preparazione del paziente all'esame)
LISTA DI ATTESA: PER MAMMOGRAFIA	3 giorni max.
LISTA DI ATTESA: PER ESAMI RMN	7 giorni max.
LISTA DI ATTESA: PER ESAMI TAC	2 giorni max. (salvo tempi superiori per la preparazione del paziente all'esame: esami contrastografici)

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE:

INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD R.I.B.A.
TEMPO DI PERMANENZA PER: ECOGRAFIE / ECODOPPLER	25 min. in media (escluso tempo esecuzione esame)
TEMPO DI PERMANENZA PER: ESAMI RADIOLOGICI	15 min. in media (incluso tempo esecuzione esame)
TEMPO DI PERMANENZA PER: ESAMI RMN	45 min. in media (incluso tempo esecuzione esame)
TEMPO DI PERMANENZA PER: ESAMI TAC	45 min. in media (incluso tempo esecuzione esame)

COMFORT DURANTE L'ATTESA DELL'ESAME:

INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD R.I.B.A.
CLIMATIZZAZIONE	Conforme alla normativa vigente
LOCALI D'ATTESA	Disponibilità di posti a sedere sufficienti per tutti i Pazienti
FILODIFFUSIONE	Presente
AREA DEDICATA AI BIMBI	Presente
AREA SNACK CON BEVANDE CALDE E FREDDI	Presente

DURANTE LA PRESTAZIONE SANITARIA:

INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD R.I.B.A.
ASSISTENZA DA PARTE DEL MEDICO	Reperibilità del Medico anche per esami effettuati dal Tecnico di Radiologia
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	Quando richiesta dal Medico.

FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD

INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD R.I.B.A.
TEMPI DI ATTESA PER CONSEGNA REFERTO ECOGRAFIE / ECODOPPLER	Max. 30 min. dopo l'effettuazione dell'esame
TEMPI DI ATTESA PER CONSEGNA REFERTO RM-TAC	Max. 36 ore dopo l'effettuazione dell'esame con esclusione del venerdì
TEMPI DI ATTESA PER LA CONSEGNA REFERTO RX	Max. 24 ore dopo l'effettuazione dell'esame con esclusione del venerdì
TEMPI DI ATTESA PER CONSEGNA REFERTO DIAGNOSTICA VIRTUALE	Max. 48 ore con esclusione del venerdì
CONSEGNA A DOMICILIO	Possibilità di spedizione a pagamento tramite servizio postale
FACILITÀ DI PAGAMENTO	Assegni bancari. Possibilità di utilizzo BANCOMAT e CARTA (no American Express) in tutte le postazioni.

CONTATTI

ISTITUTO RIBA

Via Prarostino, 10/A - 10143 Torino

Orario di apertura 07.30 - 19.30

Sabato 08.00 - 12.30

www.diagnosticariba.it

cupriba@diagnosticariba.it

info@diagnosticariba.it

PUNTO PRELIEVI LABORATORIO MEDICAL SRL

Via Prarostino, 9A - 10143 Torino

Orario prelievi

dal lunedì al sabato 07.30 - 10.00

Tel. 011 65.73.76

CENTRO PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni

Orario lunedì - venerdì 08.00 - 19.00

Sabato 08.00 - 12.30

Tel. 011 56.16.180

cupriba@diagnosticariba.it

Servizio relazioni con il pubblico (SRP)

srp.riba-to@diagnosticariba.it

Tel. 011 22.77.323

Amministrazione

Tel. 011 22.77.342

Assicurazione qualità

srp.riba-to@diagnosticariba.it



COME RAGGIUNGERCI

Autostrade: Tangenziale Torino uscita Corso Regina Margherita

Taxi: Tel. 011 5737 / 5730 / 3399

Metropolitana: Linea I - Stazione Racconigi - Uscita Corso Svizzera

Mezzi Pubblici Disponibili: Bus n° 13, 59, 65, 71

