



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

# CARTA DEI SERVIZI

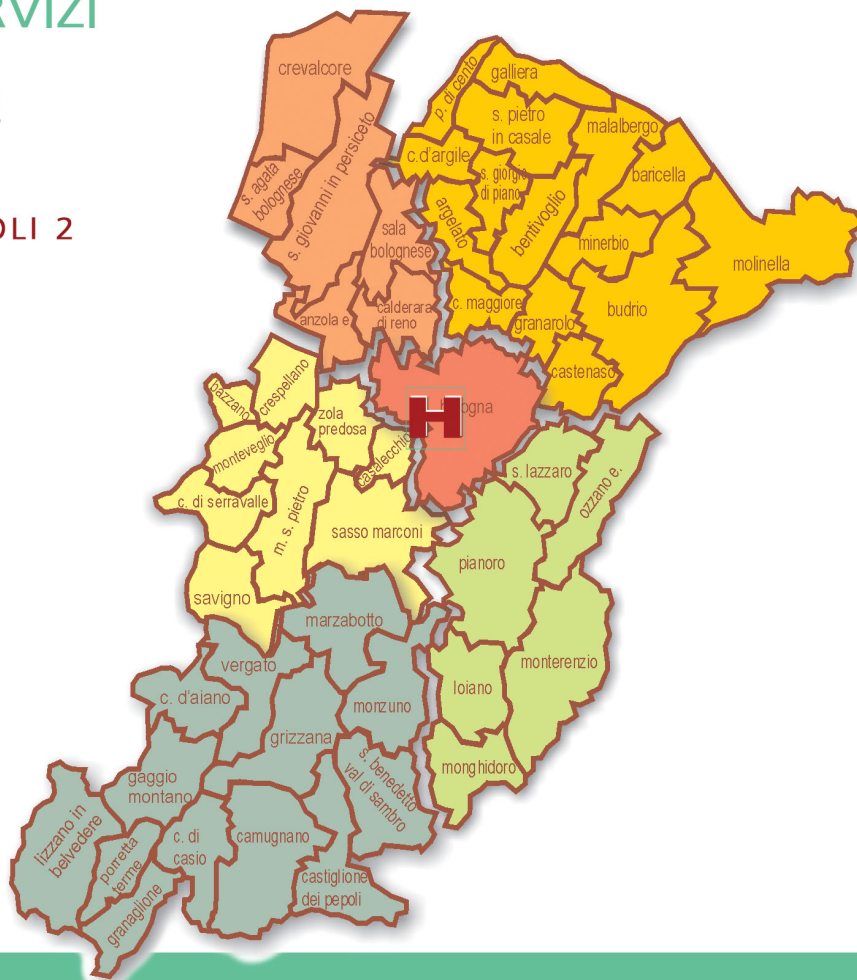
## UNITÀ OPERATIVA MEDICINA NUCLEARE

### DIPARTIMENTO SERVIZI

#### DIPARTIMENTO SERVIZI

#### MEDICINA NUCLEARE

OSPEDALE MAGGIORE  
LARGO BARTOLO NIGRISOLI 2  
BOLOGNA  
TEL. 051 6478 111



## Attività

L'unità operativa di Medicina Nucleare dell'Azienda USL di Bologna, all'interno dell'ospedale Maggiore, garantisce ai cittadini assistiti dal Servizio Sanitario Nazionale tutte le prestazioni diagnostiche e terapeutiche che comportano l'uso di sostanze radioattive.

L'Unità operativa dispone di apparecchiature per l'esecuzione di scintigrafie su tutto il corpo e tomografie di qualunque parte del corpo.

Alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche hanno accesso sia persone ricoverate sia persone provenienti da ambulatorio, Pronto Soccorso, o da altri percorsi.

Presso l'Unità Operativa si eseguono, inoltre, indagini di densitometria ossea (MOC), ecotomografie della tiroide e terapia radiometabolica per gli ipertiroidismi.

## Garanzie per i cittadini

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

- **Accesso agevolato del cittadino da parte del personale sanitario e del comparto alle prestazioni diagnostiche tramite una corretta informazione ed orientamento nell'utilizzo dei servizi forniti.**
- **Rispetto della riservatezza dei cittadini da parte degli operatori.**
- **Educazione e cortesia nel rivolgersi ai cittadini.**
- **Identificabilità di ogni operatore attraverso un tesserino di riconoscimento applicato alla divisa.**
- **Informazione alla persona, da parte del personale sanitario sulle modalità di esecuzione ed eventuali rischi ad esso connessi prima di essere sottoposta a prestazioni diagnostiche o terapeutiche, nonché disponibilità presso l'Unità operativa di un opuscolo informativo sulla prestazione erogata, sui consigli di radioprotezione e informazioni sugli orari di apertura per prenotazioni/informazioni e i recapiti telefonici disponibili.**
- **Avviso alla persona sui motivi di eventuali ritardi quando superiori a 30 minuti.**
- **Refertazione dattiloscritta delle indagini diagnostiche riportanti il nome del medico che ha effettuato la prestazione.**
- **Consegna immediata dei referti in caso di richiesta a carattere di urgenza; dopo 7 giorni per le prestazioni rese a cittadini ambulatoriali ed entro 3 giorni per persone ricoverate presso le strutture di degenza dell'Azienda USL di Bologna o di altre aziende sanitarie.**
- **Consegna personale all'ammalato del referto della terapia radiometabolica per ipertiroidismi all'atto della somministrazione del radiofarmaco.**
- **Chiarimenti da parte del personale medico sul risultato dell'esame, qualora richiesti espressamente dall'interessato.**

## Verifiche sul rispetto delle garanzie dichiarate

L'Azienda verifica l'effettiva applicazione degli standard attraverso un Piano che prevede la somministrazione di questionari agli utenti e la rilevazione di informazioni e dati specifici.

In relazione alle verifiche svolte e alle segnalazioni pervenute, l'Azienda si impegna ad attivare programmi di miglioramento dei servizi e delle prestazioni offerte.

## Professionisti

Medici

Coordinatore tecnico

Tecnici

Chimici

Infermieri

Ausiliari socio-sanitari specializzati

Personale amministrativo

## Tutela della privacy

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

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

L'Azienda USL di Bologna, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire l'attuazione del codice sulla privacy.

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

## Suggerimenti e reclami

L'Azienda USL di Bologna favorisce la comunicazione e l'informazione con i cittadini anche attraverso i propri uffici Relazioni con il cittadino, situati nelle principali strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini utilizzatori dei servizi sanitari viene garantita anche attraverso la gestione ed il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi.

Le segnalazioni possono essere presentate di persona presso gli Uffici Relazioni con il Cittadino, essere inviate (con lettera, per telefono, per posta elettronica), oppure inserite nelle apposite cassette.

In tutti gli stabilimenti ospedalieri, inoltre, sono in corso di istituzione, da parte dell'Azienda USL, punti di ascolto insieme alle associazioni che partecipano ai Comitati Consultivi Misti ai quali i cittadini potranno rivolgersi per consegnare le loro segnalazioni, che seguiranno lo stesso percorso delle altre.

Il Comitato Consultivo Misto è un organismo aziendale formato da rappresentanti di associazioni di volontariato e rappresentanti dell'Azienda USL e si occupa del controllo di qualità dal lato degli utenti. Nell'ambito delle sue attività, partecipa al monitoraggio dei segnali di disservizio e di soddisfazione, nonché alla rilevazione di criticità emergenti.

I cittadini che fanno una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

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

Indirizzo di posta elettronica:  
[relazioni.cittadino@ausl.bologna.it](mailto:relazioni.cittadino@ausl.bologna.it)



[qualita@ausl.bologna.it](mailto:qualita@ausl.bologna.it)

[comunicazione@ausl.bologna.it](mailto:comunicazione@ausl.bologna.it)

Data di stampa: 19/10/2017

Data di aggiornamento: 03/02/2014