



Cette charte de qualité s'inspire du travail de synthèse mené par la Fédération Nationale des Médecins Radiologues (FNMR), l'organisation syndicale des médecins radiologues libéraux, suite à des rencontres avec des associations de patients. C'est dans cet esprit que toute notre équipe médicale se mobilise pour vous apporter la qualité de service que vous attendez de nous.

#### **Vous réserver un accueil convivial**

Ecoute et disponibilité sont nos priorités. Nous veillons à la sensibilisation de l'ensemble de notre personnel afin qu'il vous réserve le meilleur accueil et réponde à vos attentes. Nous apportons un soin tout particulier à la tenue de nos locaux pour vous recevoir dans un cadre accueillant et confortable.

#### **Vous informer avant l'examen**

Nous veillons à ce que notre personnel d'accueil puisse vous informer des conditions générales de l'examen (temps nécessaire, étapes...) dès votre arrivée ou lors de la prise de rendez-vous. Les manipulatrices de radiologie qui collaborent à la réalisation de votre examen s'efforceront de vous expliquer son déroulement et de répondre à vos questions.

Vous donner une explication en cas d'attente

Nous vous informons des raisons et de la durée d'une attente éventuelle. Car nous savons qu'une attente excessive est difficile à supporter et peut perturber votre emploi du temps. Malheureusement, urgences et imprévus nous empêchent parfois de respecter le planning prévu.

#### **Respecter votre confidentialité et votre pudeur**

Nous nous engageons à faire preuve de discrétion au sujet d'informations personnelles et sur la nature de vos examens.

Les examens sont réalisés dans le respect de votre intimité, en particulier s'il est nécessaire que vous soyez dénudé.

#### **Vous donner une explication personnalisée des résultats**

Le médecin radiologue vous verra après l'examen pour vous expliquer les résultats et en discuter avec vous.

Dans certains cas, le médecin radiologue vous rencontrera également avant l'examen pour vous interroger et consulter votre dossier médical afin de mieux ajuster l'examen demandé et de vous en préciser le protocole et les risques éventuels.

N'hésitez pas à poser vos questions au médecin radiologue : il est à votre écoute pour vous informer et vous orienter.

#### **Utiliser avec vous un langage simple et non technique**

Le médecin radiologue veillera à vous donner des explications claires avec des mots simples, en évitant un vocabulaire trop technique.

La formulation du compte-rendu écrit destiné au médecin demandeur doit bien sûr rester technique.

#### **Vous remettre vos résultats**

En règle générale, vos résultats vous seront remis en fin d'examen : ils vous appartiennent.

Un second exemplaire du compte-rendu peut vous être remis ou transmis directement au médecin demandeur.

#### **S'intégrer dans une équipe de partenaires médicaux**

Les médecins radiologues travaillent en collaboration avec votre médecin. Ils partagent avec lui les informations sur les évolutions technologiques de l'imagerie médicale et discutent ensemble des indications des examens les plus appropriés.

#### **Rester à votre écoute pour la qualité de notre service**

Vos réflexions et vos remarques nous aident à progresser et à améliorer la qualité de notre service, continuez à nous en faire part