



# CARTA dei SERVIZI

**CARDIOLOGY S.r.l.**

Via Nuova Poggioreale, 63 - 80143 (NA)

Tel. 081/7871100

Fax 081/7872302

[www.medicinafutura.it](http://www.medicinafutura.it)

[info@medicinafutura.it](mailto:info@medicinafutura.it)

Rev.1 12/01/2015

# INDICE

<b>SEZIONE PRIMA</b> .....	<b>3</b>
presentazione della società e principi fondamentali .....	3
1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE.....	3
1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
1.4 MISSION: Le Finalità del Gruppo .....	5
<b>SEZIONE SECONDA</b> .....	<b>6</b>
informazioni sulla struttura e sui servizi forniti .....	6
2.1 REPARTI OPERATIVI E RESPONSABILI: L'ORGANIGRAMMA .....	7
2.2 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE.....	8
<b>SEZIONE TERZA</b> .....	<b>11</b>
Programmi, Impegni e Standard di qualità .....	11
3.1 GLI OBIETTIVI .....	11
3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ.....	11
<b>SEZIONE QUARTA</b> .....	<b>16</b>
Meccanismi di tutela e verifica.....	16
4.1 RECLAMI .....	16
4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.....	17
4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO .....	18
4.3.1 I DIRITTI .....	18
4.3.2 I DOVERI.....	18
4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY .....	19
4.4.2 INFORMAZIONI UTILI.....	19
4.5 MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	20
4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO.....	20
<b>SEZIONE QUINTA</b> .....	<b>21</b>

## **SEZIONE PRIMA**

### **presentazione della società e principi fondamentali**

#### **1.1 CHE COSA È, A COSA SERVE**

La Carta dei Servizi è un patto tra la società Cardiology S.r.l. e i cittadini con il quale la società si impegna ad informare preventivamente i cittadini sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Struttura nell'ambito della propria attività, è impegnata da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza. La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento sintetico ma completo, di trasparenza e di informazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti. La Carta dei Servizi è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;

Funzione della Carta dei Servizi è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Struttura. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito anche il potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta dei Servizi stessa.

- Garantire la centralità del cittadino rispetto alla organizzazione dei servizi;
- Favorire la partecipazione del cittadino in forma organizzata alla progettazione e monitoraggio delle attività;
- Migliorare la comunicazione per favorire l'accesso e l'utilizzo dei servizi sanitari;
- Verificare concretamente la qualità dei servizi erogati attraverso il controllo del rispetto degli standard che l'azienda si impegna a perseguire;
- Favorire la conoscenza dell'organizzazione aziendale ed il coinvolgimento degli operatori;
- Garantire la funzione di tutela dei diritti dei cittadini, attraverso la partecipazione degli stessi all'attività della società e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblicizza gli standard adottati e informa il cittadino;
- c) Garantisce il rispetto degli standard adottati;
- d) Verifica il rispetto degli standard e misura il grado di soddisfazione degli utenti.

#### **1.2 RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Con la presente Carta dei Servizi il Cardiology S.r.l. adotta il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del tribunale per i diritti del malato.

- Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11 Luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - che introduce l'obbligo di legge dell'adozione della Carta dei Servizi.
- D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro"
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico". ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio attraverso l'attuazione di azione programmate e l'individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»,
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori

### **1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali che vengono enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- Rispetto dell'Utente nel suo valore di persona e cittadino; questo rappresenta il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno della società.
- Rispetto della privacy e della dignità umana. Al Cittadino-Utente che si rivolge alla società vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (D. Lgs. 196/03).
- Eguaglianza e Imparzialità: Le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- Partecipazione: L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **Efficienza ed Efficacia:** intesa come costante impegno della società ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento dell'efficacia del servizio sanitario prestato.

#### **1.4 MISSION: Le Finalità del Gruppo**

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con gli atti di programmazione aziendale, obiettivo primario del centro cardiologico è erogare prestazioni sanitarie appropriate attraverso un approccio sensibile e aperto verso l'utenza e i suoi bisogni, attenendosi ai principi della qualità: efficacia, efficienza, economicità ed equità.

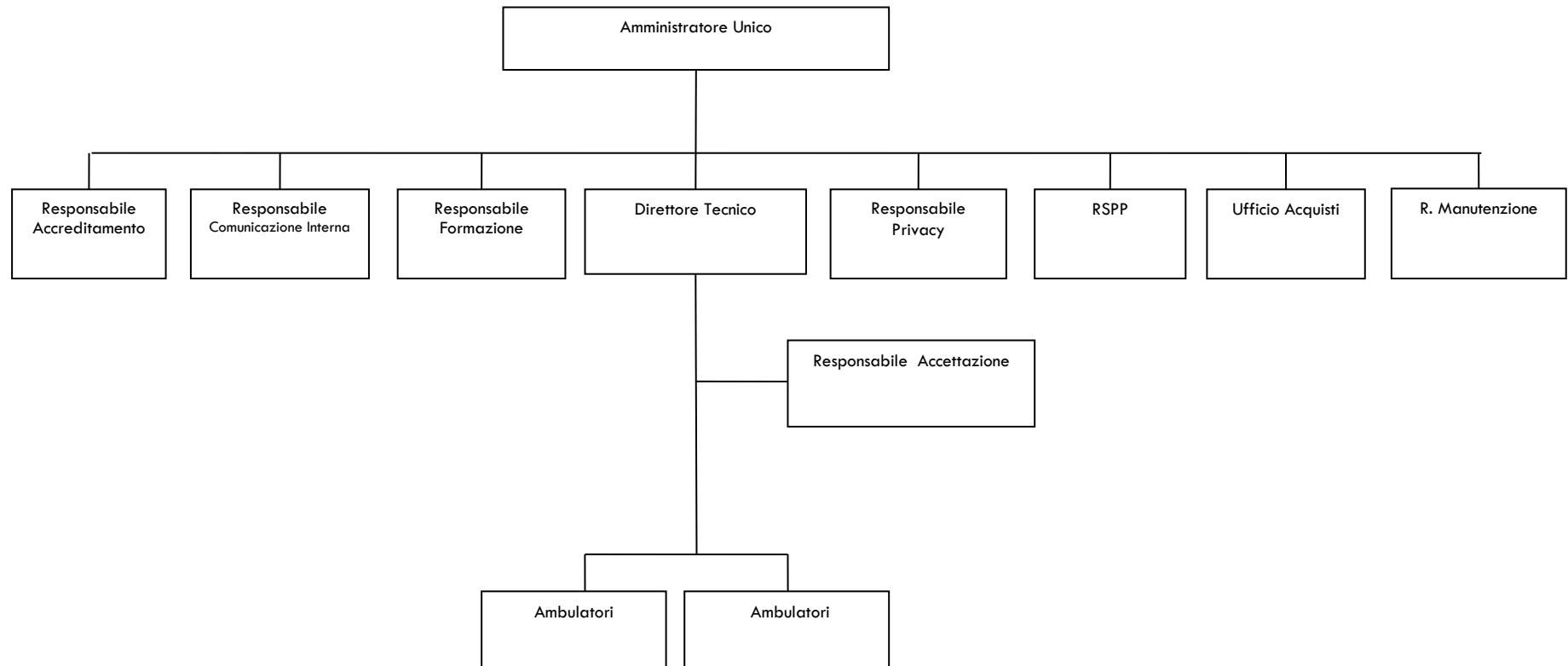
Pertanto, si è ritenuto indispensabile creare le condizioni adatte a favorire un'attenzione al monitoraggio e all'implementazione dei processi gestionali per il continuo miglioramento della performance e ottimizzazione delle risorse, motivando il personale sanitario mediante il coinvolgimento e la condivisione degli obiettivi aziendali, la valorizzazione delle singole professionalità, la gratificazione personale, la flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari e assistenziali del cittadino-utente; inoltre, massima accessibilità e libertà di scelta dell'assistenza per i cittadini, equità delle prestazioni per gli utenti, e, infine, integrazione e raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e di volontariato.

**SEZIONE SECONDA**  
**informazioni sulla struttura e sui servizi forniti**

Il Centro Cardiologico opera nel settore dei servizi sanitari da circa un decennio, ed è provvisoriamente accreditato con il S.S.N. per la branca di Cardiologia.

Rappresenta un modello organizzativo, ispirato ad una filosofia che privilegia nell'organizzazione il rapporto umano con l'utente, sottolineando la centralità del malato e la sua dignità come persona.

## 2.1 REPARTI OPERATIVI E RESPONSABILI: L'ORGANIGRAMMA



## 2.2 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

Direttore Tecnico: Marzullo Clemente

Indagini convenzionate con il S.S.N. eseguite nel Centro:

- Visita Cardiologica;
- ECG (Elettrocardiogramma);
- ECG dinamico secondo Holter;
- Monitoraggio continuo (24 h) della pressione Arteriosa;
- Ecografia cardiaca;
- Ecodopplergrafia cardiaca;
- Ecocolordopplergrafia cardiaca;
- Eco (color)doppler dei tronchi sovraortici;
- Ecografia degli arti superiori o inferiori o distrettuali, arteriosa o venosa;
- Eco (color) doppler grafia degli arti superiori o inferiori o distrettuali, arteriosa o venosa;
- Prova da sforzo con pedana mobile.

Vengono, invece eseguiti in regime privato, gli esami afferenti agli ambulatori di:

- Allergologia
- Dermatologia
- Neurologia
- Pneumologia
- Reumatologia
- Medicina del lavoro (con le branche di cardiologia, pneumologia, neurologia, ORL, oculistica)
- Medicina Estetica in regime ambulatoriale extraospedaliero

## 2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

### 2.3.1 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO

<b>Centralino</b>	Dal lunedì al venerdì: dalle h. 7.30 alle h.19.30 Sabato dalle h.7.30 alle h.13.00 Telefono: (+39) 081.7871100 Descrizione: può mettere l'utente in contatto con il reparto
<b>Ufficio ritiro Referti</b>	Dal lunedì al venerdì: dalle h. 7.30 alle h.19.30 Sabato dalle h.7.30 alle h.13.00 Telefono: (+39) 081.7871100 Il ritiro dei referti può avvenire a partire dal giorno indicato sulla ricevuta di ritiro, consegnata all'utente al momento dell'accettazione. Nel caso in cui il ritiro viene effettuato da una persona diversa da chi ha eseguito l'esame, lo stesso deve presentarsi munito di delega sottoscritta dall'utente che ha eseguito l'esame e di valido documento di riconoscimento. Gli esami devono essere ritirati entro e non oltre 30 giorni dalla data indicata sulla ricevuta di ritiro, così come previsto dalla normativa vigente.



## 2.3.2 QUOTE FISSE SU RICETTE SSN E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Relativamente al pagamento delle prestazioni, oltre al ticket sanitario (pari a 46,15 €) previsto dalla normativa nazionale vigente, è prevista una quota aggiuntiva, così come definito dal Decreto n. 53 del 2010 della Regione Campania, tiene conto inoltre della rimodulazione delle misure regionali di compartecipazione alla spesa sanitaria secondo DCA n.147 del 24/12/2014.

Pertanto, l'operatore in accettazione invita:

- i pazienti non esenti, al pagamento di una quota aggiuntiva fissa sulla ricetta pari a € 10,00, per un totale di € 56,15;
- i pazienti non esenti e appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a € 36.151,98;
- i pazienti esenti, sono tenuti al pagamento di una quota fissa di € 5,00 a ricetta; da tale quota sono escluse le seguenti categorie:

**TABELLA RIEPILOGATIVA TICKET SANITARI**

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	CODICE ESENZIONE	
1	Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico	E 02	Non pagano
2	Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (art. 8 comma 16 legge 537/93 e s.m. e i.)	E 03	Non pagano
3	Titolari di pensioni al minimo di età superiore a sessanta anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 euro per ogni figlio a carico	E 04	Non pagano
4	Soggetti con reddito familiare ISEE non superiore a € 15.000.	E10	non pagano
5	Insufficienza renale cronica.	023	Non pagano
6	Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991);	G 01-02	Non pagano
7	Vittime del terrorismo e criminalità organizzata	V 01- 02	Non pagano
8	Prestazioni a favore di detenuti ed internati	F 01	Non pagano
9	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto da almeno tre persone con reddito complessivo non superiore a 18.000 €	E11	Non pagano
10	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto da almeno quattro o cinque persone con reddito complessivo non superiore a 22.000 €	E12	Non pagano
11	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare composto di oltre cinque persone con reddito complessivo non superiore a 24.000 €	E13	Non pagano
13	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra € 36.151,98 ed € 50.000	E14	Non pagano
14	Prestazioni a favore dei minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori	T14	Non pagano

1. i cittadini non esenti pagano € 20 in più su ogni ricetta rossa.
2. i cittadini che hanno un'esenzione: E02 – E03 – E04 non pagano nulla.
3. i cittadini che hanno un qualsiasi altro tipo di esenzione ( E01- per invalidità per patologia, ecc.) pagano € 5 su ogni ricetta rossa.
4. i cittadini che hanno un reddito complessivo minore di € 13.000 annui, hanno diritto all'esenzione E10.
5. i cittadini che hanno un qualsiasi altro tipo di esenzione ( E01- per invalidità per patologia, ecc.) ed hanno anche un'esenzione E10 non pagano nulla.
6. pertanto non pagano nulla solo i cittadini che hanno un'esenzione E02-E03-E04 oppure i cittadini che hanno un qualsiasi altro tipo di esenzione più l'esenzione E10.
7. i cittadini che hanno solo l'esenzione E10 sono esenti solo per la spesa farmaceutica, mentre su ogni ricetta pagano il ticket per la specialistica e la quota aggiuntiva di € 10 (l. finanziaria 07/2011), risparmiano solo quota di € 10 (quota aggiuntiva DGRC n. 53 e n. 67).
8. introduzione del codice di esenzione E14 per i soggetti appartenenti ad un Nucleo familiare con reddito complessivo compreso tra € 36.151,98 e € 50.000 e solo in caso in cui il paziente, oltre al requisito reddituale, sia contemporaneamente in possesso di un codice di esenzione per patologia e/o malattia rara e/o condizione.
9. il codice E14 "Prestazioni a favore dei minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori" viene rinominato in T14.

## 2.4 MODALITÀ DI ACCESSO

### 2.4.1 COME PRENOTARSI

L'utente si presenta presso la struttura con una prescrizione medica redatta su apposito modello/impegnativa

predisposto dalla A.S.L. compilata dal Medico di Medicina Generale o con una prescrizione specialistica.

#### **L'Operatore in accettazione:**

1. Valuta se il laboratorio è autorizzato ed è in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione,
2. Verifica che non sia trascorso, dalla data di prescrizione, il periodo riportato sul retro dell'impegnativa; in tal caso non accetta la prescrizione ed invita il paziente a farsi rifare la prescrizione facendo attenzione ai tempi previsti;
3. Verifica, inoltre, il numero di esami prescritti in ogni impegnativa. Qualora ci fossero più di 8 esami per prescrizione (numero max di esami prescrivibili su impegnativa ASL), invita il paziente tornare dal Medico di Medicina Generale per farsi trascrivere gli esami eventualmente su più impegnativa;
4. Si accerta dell'identità del paziente chiedendo in visione un documento di riconoscimento, di cui riporta gli estremi sul retro dell'impegnativa;
5. Verifica se il Medico di Medicina Generale ha trascritto sulla ricetta il numero di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza, nel caso in cui il paziente dichiara di essere esente deve ritornare dal medico di base per far trascrivere sulla ricetta il numero di esenzione.

L'operatrice in accettazione una volta inseriti i dati nel programma informatico, fa firmare all'utente il consenso informato al trattamento dei dati (D. Lgs 196/2003), gli consegna la ricevuta con tutti i dati relativi al giorno del ritiro degli esami, l'eventuale fattura laddove l'utente non è esente e lo fa accomodare nella sala d'attesa della sala prelievi.

Per tipologie di esami particolari che richiedono una preparazione quali per esempio ECG da sforzo, al momento della prenotazione viene consegnata un informativa di preparazione all'esecuzione dell'esame.

#### **Presso l'ufficio prenotazioni sono disponibili le informative di preparazione agli esami:**

- Modulo Informativo ECG da sforzo

#### **2.4.2 COSA PORTARE PER L'ACCETTAZIONE E L' ESECUZIONE DEGLI ESAMI**

- Richiesta del medico di medicina generale
- Tessera Sanitaria e documento di riconoscimento
- Esami richiesti al momento della prenotazione

#### **2.5 RITIRO REFERTI**

I referti vengono consegnati direttamente dal Medico Cardiologo al momento dell'esecuzione. Solo per gli esami relativi ECG dinamico secondo Holter e Monitoraggio continuo (24 h) della pressione Arteriosa i referti vengono ritirati presso l'ufficio ritiro referti nei giorni e negli orari sopraindicati.

L'utente, al momento del ritiro, deve accedere alla struttura munito di ricevuta di ritiro dell'esame nel giorno e nell'orario indicato sulla stessa.

Nel caso in cui la persona che ritira non è la stessa che ha eseguito l'esame, l'utente deve presentare insieme alla ricevuta di ritiro anche la delega sottoscritta da chi ha eseguito l'esame e un documento di riconoscimento.

## **SEZIONE TERZA**

### **Programmi, Impegni e Standard di qualità**

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto sono stati individuati gli standard di qualità, di seguito elencati, che rappresentano l'impegno che la struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- Prevenzione : Sistema Sicurezza aggiornato al D.lgs 81/08,
- Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste d'attesa
- Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi e della Guida ai servizi, Bacheche, sito
- Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
- Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente
- Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente, anche mediante erogazione di terapie domiciliari
- Individuazione di standard di qualità: definizione di standard che definiscono il livello di qualità erogata
- Sicurezza dei trattamenti sanitari: definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
- Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature, e della comunicazione da e verso il paziente
- Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari. definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
- Personalizzazione del trattamento: definizione di percorsi individualizzati, assegnazione ad operatori qualificati nel settore
- Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, analisi delle cause e spunti di miglioramento
- Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: individuazione di una procedura per la registrazione dei provvedimenti legali, copertura assicurativa

### **3.1 GLI OBIETTIVI**

Orientamento all'innovazione scientifica, alla qualità (intesa come capacità della Società di promuovere e sviluppare qualità reale non solo orientata al cittadino e alle presentazioni erogate ma anche agli operatori, alle relazioni interne, alla struttura e alle tecnologie). Orientamento all'attenzione ai nuovi bisogni dei pazienti e alla collaborazione degli operatori a tutti i livelli; alla trasparenza dell'azione e alla valutazione dei risultati.

Obiettivo fondamentale della Società è affermare la centralità della funzione di servizio al cittadino e della relazione-comunicazione con il cittadino stesso, singolo o rappresentato dalle associazioni, quale risorsa e fattore di stimolo per una crescita di qualità sia dell'offerta che della domanda di prestazioni sanitarie. Strettamente connesso a questo obiettivo è lo sviluppo del sistema di comunicazione aziendale, teso a migliorare le procedure operative e organizzative e l'efficacia degli interventi sulla scorta delle aspettative degli utenti diretti, indiretti e potenziali, che si interfacciano con le società del gruppo.

Il cittadino, quindi, dovrà essere portato ad un sempre più ampio coinvolgimento, dovrà essere informato nella scelte riguardanti la propria salute e quella della comunità sia attraverso un'educazione continua a la salute stessa sia tramite strumenti di comunicazione propri delle società, mezzi stampa, sia attraverso il coinvolgimento diretto nelle sedi decisionali che lo riguardano.

### **3.2 STANDARD DELLA QUALITÀ**

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

<b>N.</b>		<b>INDICATORI</b>	<b>Esito/risultato/valore ottenuto</b>
<b>Accessibilità</b>	Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze, la Struttura Sanitaria ha pertanto predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti), una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra	Disponibilità della Carta dei Servizi _____  Numero di Richieste Documentazione dei Pazienti accordate/n. totale Richieste % _____	Sempre  100%  100%

<b>Umanizzazione</b>	Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.	N. di chede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
	Egli chiede la soddisfazione della sua richiesta sanitaria, inteso come il raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale.	_____	100%
	Per tale motivo, la persona umana, nella	N. chede con consenso informato ai trattamenti dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	Nessun reclamo

<b>Appropriatezza</b>	Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.	Esistenza del consenso informato del Paziente all'esame diagnostico – al trattamento da eseguire	Sempre
		_____	

<b>Riduzione dei tempi e liste</b>	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.</p> <p>Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste</p>
------------------------------------	--

<b>Continuità delle cure</b>	<p>Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti.</p>	<p>Cartelle Cliniche di ciascun Paziente gestite di norma dallo stesso medico</p>	<p>Si</p>
------------------------------	---	---	-----------

<b>Riduzioni dei rischi</b>	<p><i>Le Strutture attuano un continuo programma per la riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;</li><li>- Garantendo locali puliti con microclima adeguato;</li> <li>- Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap;</li><li>- Garantendo percorsi idonei;</li><li>- Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs.81/08</li><li>- Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare.</li></ul>
-----------------------------	--

## SEZIONE QUARTA

### Meccanismi di tutela e verifica

#### 4.1 RECLAMI

Gli utenti possono inoltrare suggerimenti e reclami mediante l'utilizzo del modulo "segnalazione utenti" che troverà disponibile presso gli sportelli accettazione esami. Lo stesso è di seguito allegato. Dopo la compilazione può essere consegnata direttamente alla Direzione Sanitaria o posta nella cassetta preposta all'entrata della struttura.

verbale – telefonico       scritto      data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Commenti in dettaglio: aspetti negativi

---

---

---

Commenti in dettaglio: aspetti positivi

---

---

---

Aspetti da migliorare

---

---

---

Dati della persona che segnala il reclamo

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

*Firma*

I dati personali saranno trattati secondo le procedure regolate dal D. Lgs. 196/2003 relativo alla tutela del trattamento dei dati personali e sensibili. Quanto verrà da lei segnalato non verrà visionato dal personale di reparto.



## 4.2 QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

**Gentile Utente, per migliorare continuamente il servizio offertoLe, La invitiamo a compilare il presente questionario; le Sue valutazioni ci saranno di grande aiuto.**

**DATA DI COMPILAZIONE:** \_\_\_\_\_

	☺ <b>Molto Positivo</b>	☺ <b>Positivo</b>	☹ <b>Negativo</b>
Come valuta i tempi di attesa intercorsi tra la richiesta dell'esame e la sua esecuzione?			
Come valuta l'accoglienza del personale all'Accettazione?			
Come valuta i tempi di attesa intercorsi tra il suo arrivo e l'esecuzione dell'esame?			
Come valuta la disponibilità del personale in accettazione?			
Come valuta la professionalità del personale sanitario?			
Si ritiene soddisfatto/a delle condizioni igieniche della struttura?			
Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?			
E' soddisfatto/a del servizio erogato dal Centro Cardiologico?			

## **4.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO**

### **4.3.1 I DIRITTI**

*Il Cittadino ha il diritto:*

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizioni di salute;
- di ricevere le migliori cure possibili, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla relativa diagnosi, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole e partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate da Cardiology S.r.l. e le modalità di accesso;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e, professionale da parte degli operatori che, favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, encomi, reclami presso gli uffici preposti;
- di rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico.

### **4.3.2 I DOVERI**

*Il Cittadino ha il dovere:*

- di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico addetto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- di tenere un comportamento responsabile e civile, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;

- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a ricoveri, cure e prestazioni sanitarie programmante;
- di mostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della società.
- di rispettare gli orari di accesso e/o di visita, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

## **4.4 INFORMAZIONE E PRIVACY**

### **4.4.1 TUELA DELLA PRIVACY**

Cardiology S.r.l. attiva, in osservanza delle disposizioni legislative in materia (D. Lgs. N. 196 del 30/06/2003) ogni misura idonea a garantire il rispetto e la tutela della riservatezza di ogni persona. Il cittadino viene garantito riguardo l'uso fatto dall'Amministrazione dei propri dati personali.

### **4.4.2 INFORMAZIONI UTILI**

#### **DIVIETO DI FUMO**

Nella struttura è assolutamente vietato fumare, tale divieto è sancito dalla legge 584 dell'11.11.1975 nonché delle direttive del presidente del C.M. del 14.12.95 e dalle s.i. Gli spazi aperti offrono un luogo più idoneo per soddisfare tale esigenza.

#### **IGIENE DEGLI AMBIENTI**

Le pulizie degli ambienti e degli arredi della Struttura sono svolte da personale esterno specializzato, secondo specifiche istruzioni . Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, esistono indicazioni precise, dettate dalla normativa in vigore che prevedono la raccolta differenziata del materiale in relazione all'utilizzo che ne è stato fatto.

## SILENZIO E TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri utenti, si prega di evitare di procurare rumori, si prega di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare l'uso del telefonino.

### **4.5 MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- uffici URP dell'ASL di appartenenza,
- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- le sedi dell' associazione del collettivo dell'utenza I
- sito Web

E' altresì prevista l' informazione telefonica ( numero verde) che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

### **4.6 PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO**

La Carta dei servizi è verificata e , se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni,
- analisi reclami,
- le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto
- confronto con le Associazioni

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Tutte queste procedure sono comunicate all'Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi che ha anche il compito di effettuare il monitoraggio delle Carte dei Servizi .

## SEZIONE QUINTA

### **Indicazioni contenute nel Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa**

La verifica dei TEMPI D'ATTESA che intercorrono tra il manifestarsi del bisogno al SSN e il soddisfacimento dello stesso, è garanzia di equità del sistema. Il DPCM 16 aprile 2002, Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa, sottolinea, infatti, che "l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza".

In questo ambito, Cardiology S.r.l. attua un monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa, secondo quanto indicato dagli Accordi in Conferenza Stato-Regioni, che si sono succeduti nel tempo. In particolare, con l'Intesa in Conferenza Stato-Regioni del 28 marzo 2006 è stato sancito il "Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa".

In particolare, la Società è impegnata nello svolgimento delle attività di monitoraggio delle prestazioni sanitarie indicate nella DGRC 170/2007, e, in merito, si evidenzia che sia per le normali prestazioni, sia per quelle inquadrate come urgenti, sono rispettati i tempi medi di attesa per il 90% dei richiedenti.