



MEDICINA FUTURA[®]

CARTA DEI SERVIZI

ALPHA



CARTA DEI SERVIZI

JL 7MEDICINA FUTURA[®] group



Vers. rev. 6 del 21/02/2013

Questa Carta dei Servizi è stata condivisa dalle Associazioni:



MEDICINA FUTURA
group

URTI
SALV. COFFETI
Ingresso



INDICE



1. SEZIONE PRIMA – presentazione della società e principi fondamentali	
1.1 Carta dei servizi: Che cosa è, a cosa serve	8
1.2 Riferimenti legislativi della carta dei servizi	9
1.3 Principi fondamentali	10
1.4 La nostra storia	11
1.5 Mission: le finalità del gruppo	11
2. SEZIONE SECONDA – informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	
2.1 Presentazione della struttura	14
2.2 Reparti operativi e responsabili: l'organigramma	18
2.3 Tipologia ed elenco prestazioni erogate	20
2.4 Informazioni all'utenza	31
2.4.1 Orari di apertura e numeri di telefono	31
2.4.2 Modalità di pagamento	32
2.4.3 Servizi per l'ospitalità	32
2.4.4 Accesso alle sedi	33
2.5 Modalità di accesso	34
2.5.1 Come prenotarsi	34
2.5.2 Cosa portare per l'accettazione e l'esecuzione degli esami	36
2.5.3 Ritiro referti	36
3. SEZIONE TERZA – Programmi, Impegni e Standard di qualità	
3.1 Politica qualità	39
3.2 Gli obiettivi	40
3.3 Standard della qualità	41
4. SEZIONE QUARTA – meccanismi di tutela e verifica	
4.1 Reclami	45
4.2 Questionario di gradimento	46
4.4 Regolamento dei diritti e dei doveri del cittadino	52
4.4.1 I diritti	52
4.4.2 I doveri	52
4.5 Informazione e privacy	53
4.5.1 Ente terzo di certificazione	53
4.5.2 Tutela della privacy	53
4.5.3 Informazioni utili	53
4.5.4 Modalità di pubblicizzazione e diffusione della carta dei servizi	53
4.5.5 Piano di verifica e aggiornamento	54
5. SEZIONE QUINTA – Indicazioni contenute nel Piano Regionale di contenimento delle liste di attesa	
5.1 Verifica dei tempi di attesa	56



MEDICINA FUTURA

PSICOMOTRICITÀ
INDIVIDUALE



SEZIONE PRIMA

presentazione della società e principi fondamentali



1.1 CARTA DEI SERVIZI: CHE COSA È, A COSA SERVE

La Carta dei Servizi è un patto tra la società ALPHA 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 società ALPHA s.r.l. 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.

Standard di qualità

In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della Carta dei Servizi;
- pubblica 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 società ALPHA. 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 struttura e attraverso la gestione dei reclami.

In particolare la Carta dei servizi:

- a) Adotta gli standard di qualità del servizio;
- b) Pubblica 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 la società ALPHA 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. In particolare è garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni ed alle valutazioni del Sistema di Gestione per la Qualità di cui la Casa di Cura MELUCCIO s.r.l. si è dotata; viene garantita una risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni degli Utenti.
- Efficienza ed Efficacia: intesa come costante impegno della Casa di Cura MELUCCIO s.r.l. ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento dell'efficacia del servizio sanitario prestato.

1.4 LA NOSTRA STORIA

La società ALPHA s.r.l. insieme alle società Coleman S.p.A., Casa di Cura MELUCCIO s.r.l., Studio di Medicina di Laboratorio BRESCIANI S.r.l., Cardiology S.r.l. ed Hematology S.r.l. costituisce il Gruppo Medicina Futura, che ha come impegno

primario quello di offrire ai propri utenti un servizio che sia efficiente, efficace e completo nel campo della Prevenzione, della Diagnostica e della Terapia.

La società ALPHA s.r.l. una società a responsabilità limitata con sede legale in via Anfiteatro Laterizio n° 71, 80035 Nola (Na), risulta costituita da un Centro di Diagnostica per Immagini ed un Centro di Fisiokinesiterapia convenzionati con il SSN.

La società è stata costituita con Atto del 20.01.97 con capitale sociale di 10.710,00. Nel 1997 la società ALPHA s.r.l. ha fatto domanda alla regione Campania per l'inserimento nell'albo regionale dell'ex. articolo 26 Lg. Regionale 11/84; in tale occasione la Società si è dovuta adeguare a quanto riportato dalla normativa vigente nazionale e regionale.

1.5 MISSION: Le Finalità del Gruppo

In una visione moderna di assistenza sanitaria e in linea con gli atti di programmazione aziendale, obiettivo primario del gruppo MEDICINA FUTURA 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



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI

La società ALPHA s.r.l. è costituita da due Centri, uno di Diagnostica per Immagini e l'altro di Fisiokinesiterapia, entrambi sul territorio nolano ed entrambi provvisoriamente accreditati con il SSN.

Nell'ultimo anno il Centro di Diagnostica per Immagini è stato trasferito in una struttura, fisicamente più vicina al Centro di Fisiokinesiterapia per una migliore gestione dei percorsi diagnostici-terapeutici.

Nella struttura di Diagnostica per Immagini, accanto alle tecniche diagnostiche tradizionali di Radiologia ed Ecografia, si sono aggiunte la Tomografia Computerizzata, la Mineralometria Computerizzata e la Risonanza Magnetica.

Per quanto riguarda la radiologia tradizionale la Struttura si è dotata di un apparecchio telecomandato, un ortopantomografo con teleradiografo ed un mammografo, con sistema di digitalizzazione delle immagini di ultima generazione.

Il centro dispone, inoltre, di una TAC multislice capace di acquisire immagini di un volume corporeo in pochi secondi permettendo, da un lato, di ridurre artefatti legati alla scarsa collaborazione di alcuni pazienti, e dall'altro, di effettuare ricostruzioni multiplanari e tridimensionali, migliorando ulteriormente le possibilità diagnostiche e l'affidabilità di questa metodica.

Con il trasferimento nella nuova struttura, la Struttura ha acquisito anche una RMN (1.5 T) che rappresenta lo stato dell'arte odierno nel campo della diagnostica con RMN. In particolare con questa nuova apparecchiatura è possibile eseguire esami angiografici con immagini sia in campo neurologico (RMN dei tronchi sovraortici e dei vasi intracranici) che in quello internistico (RMN aorta, coronarie, arterie renali e vasi periferici) ed è inoltre possibile eseguire con adeguate sequenze RMN mammella ed RMN addome superiore che richiedono estrema rapidità di esecuzione.

RMN (1.5 T) che rappresenta lo stato dell'arte odierno nel campo della diagnostica con RMN, potendo effettuare esami sia in campo osteo-articolare, sia neurologico, sia internistico.

Non può, inoltre, sfuggire la notevole rilevanza sociale dell'osteoporosi, le cui complicanze più temibili, le fratture, sono causa di elevata morbilità e, spesso anche di mortalità. Il centro esegue, routinariamente, indagini di Mineralometria Ossea Computerizzata, sia in fase di screening che di monitoraggio, con elevata accuratezza diagnostica grazie ad apparecchio dedicato Hologic di ultima generazione che sfrutta la metodica DEXA.

Il Centro di Fisiokinesiterapia offre molte tipologie di tecniche terapeutiche per il recupero e la rieducazione funzionale, quali:

TERMOTERAPIA: avviene tramite trasmissione di calore, utilizzando apparecchiature

che producono un aumento della temperatura nei distretti trattati con conseguente vasodilatazione del letto circolatorio, aumento della quantità di ossigeno che giunge ai tessuti, aumento del metabolismo e dell'eliminazione delle scorie cataboliche. L'effetto che ne deriva è sia analgesico che miorilassante. Nella termoterapia sono raggruppate: la radarterapia, i raggi infrarossi, la laser terapia, gli ultrasuonoterapie, i raggi ultravioletti.

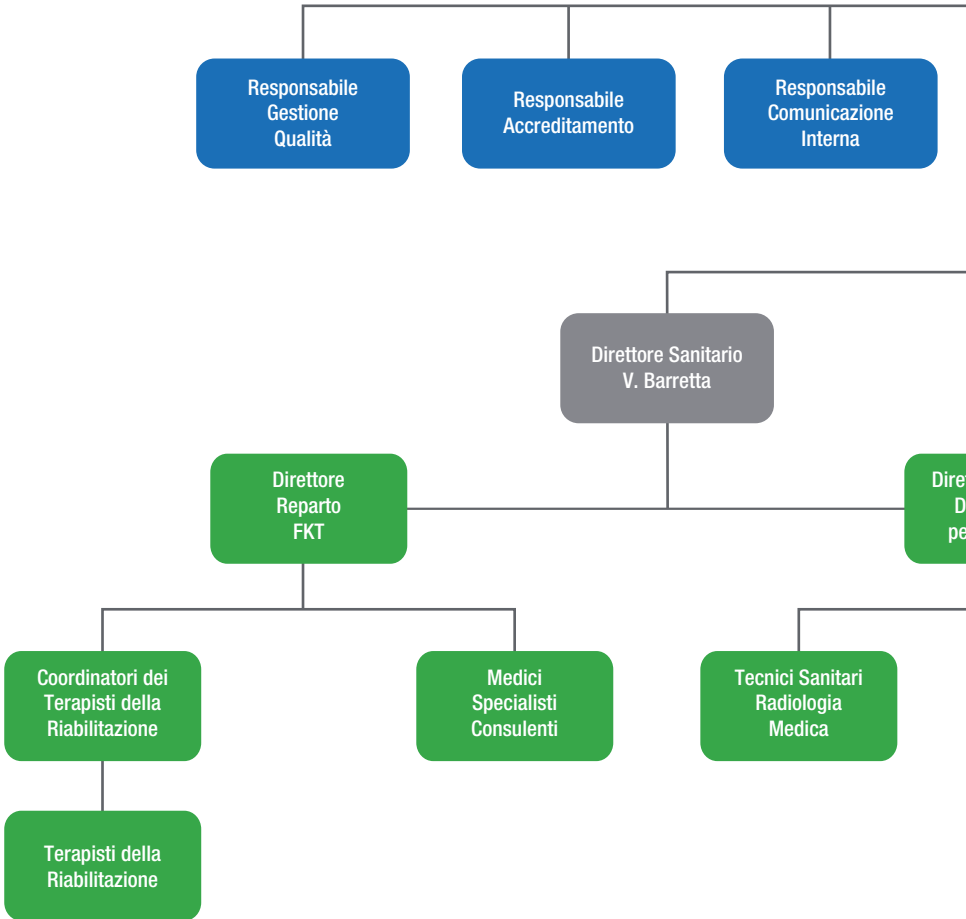
ELETTROTHERAPIA: con l'impiego della corrente elettrica nelle sue varie forme, per scopi terapeutici: antalgico-sedativo, eccitomotore, vasomotorio (vasodilatazione), veicolante. La moderna tecnologia mette a disposizione apparecchiature elettroniche sempre più sofisticate che consentono diverse forme di correnti, che fra l'altro, come nel caso delle correnti variabili, possono essere accuratamente dosate, sia per quanto riguarda l'intensità dello stimolo che per la sua durata ed il periodo di pausa, rendendo possibile una stimolazione più mirata ed efficace soprattutto nel trattamento di gravi ipotrofie muscolari. Nell'elettroterapia sono raggruppate: la corrente galvanica, la corrente faradanica, le correnti esponenziali, le correnti rettangolari, le correnti diadinamiche, le correnti interferenziali, la ionoforesi, le magnetoterapie.

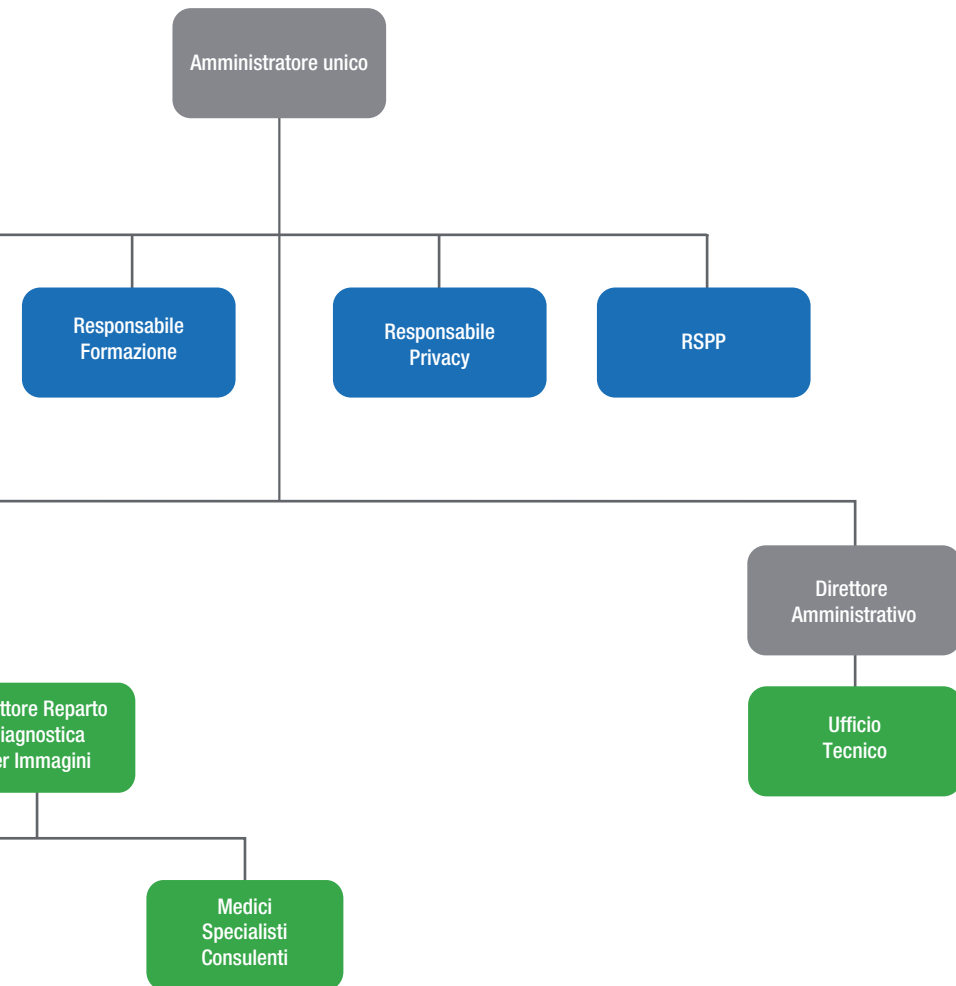
KINESITERAPIA: un insieme di particolari tecniche che portano al recupero della normale funzione muscolare. Nella kinesiterapia sono raggruppate: mobilizzazioni della colonna vertebrale e delle articolazioni periferiche, trazioni vertebrali, ginnastica medico correttiva, backschool, attività motoria per la terza età, rieducazione motoria.

MASSOTERAPIA: Il massaggio è una tecnica manuale eseguita su tessuti molli. Questi mezzi terapeutici servono ad accelerare la circolazione locale del sangue dilatando i vasi superficiali e profondi: sono pertanto indicati nelle alterazioni del circolo linfatico, venoso ed arterioso. Agiscono inoltre sulle strutture tendinee, legamentose, muscolari ed articolari aumentandone il tono ed il loro rilassamento. Sono pertanto utili nelle rigidità articolari, nelle contratture muscolari, nelle retrazioni dei legamenti, nella mobilizzazione di articolazioni infiammate e dolenti, nell'ipotrofia ed ipotonia. In molti casi possono essere utilmente associati ad altre metodiche fisiokinesiterapiche.

RIABILITAZIONE E RIEDUCAZIONE: prevederà esercizi di mobilizzazione, esercizi precoci di rinforzo, esercizi di facilitazione propriocettiva ed esercizi di controllo neuro-muscolare, esercizi e test isocinetici. La scelta tra i vari programmi riabilitativi viene effettuata dal Fisiatra rispettando le esigenze del singolo paziente.

2.1 REPARTI OPERATIVI E RESPONSABILI: L'ORGANIGRAMMA





2.3 TIPOLOGIA ED ELENCO PRESTAZIONI EROGATE

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

SEDE di Via Onorevole Francesco Napolitano n. 247 - NOLA

DIRETTORE DI REPARTO: DOTT. G. SELVA

Esami
- Radiologia Tradizionale Digitalizzata
- Mammografia
- Densitometria Ossea con tecnica DEXA (MOC)
- TAC multislice con e senza Mezzo di Contrasto
-RMN (1.5 tesla) con e senza Mezzo di Contrasto
- Ecografie Internistiche
- Ecografie della Mammella
- Ecografie Muscolo – Tendinee
- Ecografie Anche
- Ecografia della Tiroide



FISIOKINESITERAPIA

SEDE di Via Cimitile n.58 – NOLA

DIRETTORE DI REPARTO: DR.ssa A. Buonauro

Trattamenti di:

- Elettroterapia Antalgica (Tens, Interferenziali, Esponenziali)
- Laser a scansione, Laser CO2
- Ipertermia
- Trazioni Vertebrali
- Infrarossi
- Diatermia
- Ultrasuoni
- Mobilizzazioni Vertebrali
- Massoterapia Distrettuale
- Massoterapia per Drenaggio Linfatico
- Pressoterapia
- Rieducazione Motoria
- Trattamento delle Lombalgie e delle Algie Vertebrali (Metodo Mezieres e Mc Kenzie)
- Trattamento dei disformismi in età evolutiva
- Riabilitazione delle patologie infantili e neonatali: piedi piatti, ginocchia valghe, torcicollo miogeno e congenito
- Tecar-terapia
- Onde D'Urto
- Esami di Elettromiografia

I tempi di attesa per le prestazioni di fisiokinesiterapia sono stimati al massimo di 1 giorno.



2.3 INFORMAZIONI ALL'UTENZA

2.3.1 ORARI DI APERTURA E NUMERI DI TELEFONO

CENTRO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Sede via Onorevole Francesco Napolitano n. 247 - NOLA

Centralino Informazioni e Prenotazioni	Orario: dal lunedì al venerdì - h. 8.00 - h.20.00 il sabato - h. 8.00 - h. 14.00 Telefono e Fax: (+39) 081.5121611
Ritiro Referti	Orario: dal lunedì al venerdì - h. 8.00 - h.20.00 il sabato - h. 8.00 - h. 14.00

CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA

Sede Via Cimitile n. 58 - NOLA

Ufficio informazioni e prenotazioni visite mediche	Orario: dalle h. 8.00 alle h.13.00 e dalle h. 15.00 alle h. 20.00 Telefono: (+39) 081.8236703 -081. 8236708 Descrizione: presso questo ufficio può ricevere tutte le informazioni relative alla modalità di accesso al Centro e alle sedute di fisiokinesiterapia, prenotare la visita medica iniziale, durante l'esecuzione delle terapie e a fine trattamento.
---	--

2.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO

Relativamente al pagamento del ticket sanitario, così come definito dal Decreto n. 53 della Regione Campania, l'operatore in accettazione invita:

- i pazienti non esenti al pagamento di una quota aggiuntiva fissa sulla ricetta pari a euro 10,00, per un totale di euro 46,15;
- i pazienti esenti sono tenuti al pagamento di una quota fissa di euro 5,00 a ricetta; da tale quota sono escluse le seguenti categorie:

	TIPOLOGIA DI ESENZIONE	cod. 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
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
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
4	Soggetti con reddito familiare ISEE non superiore a euro 10.000.	E 05

2.5 SERVIZI PER L'OSPITALITÀ

Centro di Diagnostica per Immagini – sede via Onorevole Francesco Napolitano n. 247 - NOLA

DISTRIBUTORI AUTOMATICI	È situato dopo l'accettazione un distributore automatico di bevande calde e snack
PARCHEGGIO	Presso la struttura è presente un'area libera di parcheggio.

Centro di Fisiokinesiterapia – sede Via Cimitile n. 58 - NOLA

DISTRIBUTORI AUTOMATICI	È situato dopo l'accettazione un distributore automatico di bevande calde e snack
--------------------------------	---

2.4.4 ACCESSO ALLE SEDI

AUTO

Da Nord:

- Percorrere la A1 – Milano-Napoli in direzione sud fino a Caserta (superare l'uscita Caserta Nord)
- Prendere lo svincolo per la A30 Caserta-Salerno
- Uscire a Nola e seguire le indicazioni Nola

Da Sud:

- Percorrere la A3 – Salerno-Reggio Calabria in direzione nord
- Prendere lo svincolo per la A30 Caserta-Salerno e seguire direzione Caserta
- Uscire a Nola e seguire le indicazioni Nola

Da Est:

- Percorrere la A16 – Napoli-Bari in direzione ovest
- Uscire a Nola e seguire le indicazioni Nola centro

Da Napoli e dall'aeroporto internazionale di Capodichino:

Percorrere la A16 – Napoli-Bari in direzione est
Uscire a Nola e seguire le indicazioni Nola centro

TRASPORTI PUBBLICI

Nola può essere raggiunta anche utilizzando i trasporti nazionali delle Ferrovie dello Stato e con i trasporti locali forniti dalla Circumvesuviana (utilizzare la linea Napoli-Nola-Baiano).

2.6 MODALITÀ DI ACCESSO

2.6.1 COME PRENOTARSI

Struttura Diagnostica per Immagini

L'Ufficio Prenotazione/CUP accoglie la prenotazione dell'esame richiesto dall'utente in base alla disponibilità dell'agenda. Al momento della prenotazione inserisce nell'agenda del software (ENTERPRICE), in corrispondenza del giorno e l'orario, dati anagrafici dell'utente e numero di telefono.

Per gli esami contrastografici al momento della prenotazione viene distribuita un'informativa sul protocollo da seguire relativamente alla preparazione per l'esecuzione dell'esame con contrasto (IF 04 Modulo Informativo per esecuzione di esami con Mezzo di Contrasto Organo-Iodati per via iniettiva), se la prenotazione avviene telefonicamente l'operatore addetto alle prenotazioni chiede all'utente se preferisce ricevere l'informativa via fax o per e-mail.

Inoltre al momento della prenotazione, viene rilasciata all'utente una ricevuta di prenotazione sulla quale sono riportati il giorno e l'ora in cui l'utente dovrà eseguire l'esame che sarà consegnata personalmente o inviata per fax o e-mail unitamente all'informativa di preparazione all'esame.

Le indicazioni relative alla preparazione degli esami sono distribuite al momento della prenotazione.

Struttura Fisiokinesiterapia

L'utente può accedere al reparto sia per:

- prestazioni di tipo ambulatoriale a carico del sistema sanitario
- prestazioni di tipo ambulatoriale a carico dell'utente.

Per le prestazioni di tipo ambulatoriale a carico del sistema sanitario nazionale, l'utente deve presentarsi all'ufficio prenotazione/accettazione munito di una ricetta rilasciata dal Medico di Medicina Generale con descrizione del profilo riabilitativo relativo alla patologia di cui è affetto.

A questo punto il Reparto di Fisiokinesiterapia, prende in carico il paziente, inserendo lo stesso nell'Elenco di Prenotazione Visite Mediche per, sottoporlo alla visita di valutazione iniziale a cura del Direttore di Reparto o di un Medico Fisiatra presente presso la struttura.

Per le prestazioni di tipo ambulatoriale in regime privato, l'utente può recarsi presso il centro munito di prescrizione specialistica esterna o prenotare una consulenza con il Direttore di Reparto o un Medico Fisiatra presente in struttura, in entrambi i casi viene inserito dall'operatore in accettazione nell'elenco "Prenotazione Visite Mediche" per la visita e valutazione iniziale.



2.6.2 RITIRO REFERTI

L'utente ritorna 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





JL
MEDICINA FUTURA

POLITICA DELLA 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 erogante 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.



3.3 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:

N.		INDICATORI	Esito/risultato/ valore ottenuto
Accessibilità	<p>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 l'altro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I servizi offerti dalla struttura; • L'indirizzo e i numeri di telefono/fax; • Gli orari e le modalità d'accesso i servizi; • L'organigramma aziendale; • La procedura di gestione dei reclami. 	<p>Disponibilità della Carta dei Servizi</p> <hr/> <p>Numero di Richieste Documentazione dei Pazienti accorate/ n. totale Richieste %</p> <hr/> <p>N. di Trattamenti ambulatoriali in emergenza eseguiti/N. di Trattamenti ambulatoriali in emergenza richiesti (%)</p>	<p>Sempre</p> <hr/> <p>100%</p> <hr/> <p>100%</p>
Umanizzazione	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e di suoi bisogni, è al centro degli interessi della Struttura ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.</p>	<p>N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)</p> <hr/> <p>N. Schede con consenso informato ai trattamenti dei Pazienti/Totale Pazienti (%)</p> <hr/> <p>N. di Cartelle Cliniche aggiornate/Totale Pazienti (%)</p> <hr/> <p>N. di recl. legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi perven. (%)</p>	<p>100%</p> <hr/> <p>100%</p> <hr/> <p>100%</p> <hr/> <p>Nessun reclamo pervenuto</p>
Appropriatezza	<p>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.</p>	<p>Disponibilità ed aggiornamento delle Cartelle dei Pazienti.</p> <hr/> <p>Esistenza del consenso informato del Paziente all'esame diagnostico – al trattamento da eseguire</p> <hr/> <p>N. di relazioni finali di dimissioni consegnate/n. di dimissioni</p> <hr/> <p>Esistenza di protocolli diagnostici terapeutici per il monitoraggio dei trattamenti riabilitativi e radioterapici</p>	<p>Sempre</p> <hr/> <p>Sempre</p> <hr/> <p>100%</p> <hr/> <p>Si</p>

Riduzione dei tempi e liste d'attesa	<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 d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.</p>		
Continuità delle cure	<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. Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.</p>	<p>Cartelle Cliniche di ciascun Paziente gestite di norma dallo stesso medico</p> <hr/> <p>N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura</p>	<p>Si</p> <hr/> <p>0</p>
Riduzioni dei rischi	<p><i>La struttura attua un continuo programma per la riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori; - Garantendo locali puliti con microclima adeguato; - Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap; - Garantendo percorsi idonei; - Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs.81/08; - Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare. 		



SEZIONE QUARTA
Meccanismi di tutela e verifica





4.1 RECLAMI

Modulo reclamo

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.

Segnalazione Paziente

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 Signora, Gentile Signore,
siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso la nostra struttura: grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Riconsegna per favore il questionario imbuendolo nell'apposita cassetta posta nella sala di attesa presso l'accettazione 1.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

La Direzione



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Le chiediamo innanzitutto alcune INFORMAZIONI GENERALI:

Chi compila il questionario è: il paziente stesso un genitore, parente, altro

Il paziente è:

<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	
<input type="checkbox"/> di nazionalità italiana	<input type="checkbox"/> di nazionalità straniera	
<input type="checkbox"/> residente nel territorio dell'ASL NA3 Sud	<input type="checkbox"/> residente nel territorio di altra ASL della Campania	<input type="checkbox"/> residente fuori Regione Campania
età: anni _____		

Titolo di studio del paziente:

<input type="checkbox"/> Elementare	<input type="checkbox"/> Media inferiore	<input type="checkbox"/> Scuola superiore	<input type="checkbox"/> Laurea
-------------------------------------	--	---	---------------------------------

Professione del paziente:

<input type="checkbox"/> Operaio/a	<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Dirigente/ Professionista	<input type="checkbox"/> Artigiano/ Commerciante	<input type="checkbox"/> Pensionato/a
<input type="checkbox"/> Disoccupato	<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Altro	

Il paziente ha usufruito di:

<input type="checkbox"/> Esame diagnostico	<input type="checkbox"/> Visita ambulatoriale	<input type="checkbox"/> Trattamento di fisioterapia
--	---	--

In quale Reparto? _____

È la prima volta che si rivolge a questa Struttura Sanitaria?

Sì No

Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?

- Me l' ha consigliata il medico
- Me l'hanno consigliata amici/famigliari
- Conosco gli operatori e ho fiducia in loro
- È vicino a casa
- Altro (specificare) _____



ACCESSIBILITÀ

<i>Indichi, con una X, la sua valutazione su:</i>	si	no	Non ho usufruito del servizio
È stato facile effettuare la prenotazione telefonica?			
È stato facile effettuare la prenotazione presso CUP?			
È stato facile accedere alla struttura (parcheggio, mezzi pubblici)?			
Vi è sufficiente attenzione all'accesso per pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie?			
È stato facile orientarsi nella struttura?			

TEMPI DI ATTESA

<i>Indichi, con una X, la sua valutazione su:</i>	eccessivo	lungo	accettabile	Non ho usufruito del servizio
Coda allo sportello (CUP o ambulatori) per la prenotazione				
Tempo di attesa per la prenotazione telefonica				
Liste di attesa (tempo di attesa dalla prenotazione all'esecuzione della visita / esame/trattamento)				
Tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/esame/trattamento				
Tempo di attesa per il ritiro del referto				

COMFORT

<i>Indichi, con una X, la sua valutazione su:</i>	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali della struttura					
Pulizia dei locali					
La tranquillità e il comfort degli ambienti di visita					



RELAZIONE

<i>Indichi, con una X, la sua valutazione su:</i>	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Cortesìa e sollecitudine del personale di contatto (prenotazione, accettazione)					
Accoglienza ed assistenza del personale tecnico					
Ascolto e disponibilit� del personale medico					

QUALIT  DELL'ASSISTENZA

<i>Indichi, con una X, la sua valutazione su:</i>	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Le informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame/trattamento)					
Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite e le cure					
Le informazioni ricevute dai medici sulla patologia					
Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo la terapia/esame					
L'organizzazione nel suo insieme per l'efficiente risoluzione del suo problema di salute					
Aspetti tecnico-professionali del personale					
- Amministrativo					
- Medico/Sanitario					

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI DI RECARSÌ PRESSO QUESTA STRUTTURA PER I PROPRIO PROBLEMI DI SALUTE?

SÌ No Non saprei



SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI DELLA STRUTTURA ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

- I locali (sale d'attesa, ambulatori, servizi, ecc.)
- Attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
- I tempi di attesa
- Le procedure per le prenotazioni
- Le procedure per il ritiro dei referti
- La disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
- La disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
- La cortesia degli operatori
- L'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
- Gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
- Altro (specificare) _____

CHE COSA HA GRADITO DI PIÙ NEI SERVIZI DELLA STRUTTURA ?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

- I locali (sale d'attesa, ambulatori, servizi, ecc.)
- Attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
- I tempi di attesa
- Le procedure per le prenotazioni
- Le procedure per il ritiro dei referti
- La disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
- La disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
- La cortesia degli operatori
- L'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
- Gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
- Altro (specificare) _____

SODDISFAZIONE GENERALE

NEL COMPLESSO, sulla base della sua esperienza di visita/esame, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto

ottimo	buono	accettabile	scarso	pessimo
--------	-------	-------------	--------	---------



Ritiene che il Suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

Sì No Non saprei

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO-RELAZIONI ESTERNE

1) Ha mai inoltrato un reclamo a questa Struttura?

Sì No

2) Se sì, Le è stata fornita risposta in maniera tempestiva e soddisfacente?

Sì No

3) Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi?

Sì No

4) Ritiene di essere informato sui servizi e le iniziative della struttura?

(per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc.)

- Sì, mi ritengo ben informato
- Mi ritengo sufficientemente informato
- Mi ritengo scarsamente informato
- Non mi ritengo assolutamente informato

5) Da dove attinge/ha attinto le informazioni sulla struttura?

- Sito internet
- Passaparola
- Medico di famiglia
- Carta dei servizi/guida ai servizi/opuscoli informativi

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che la Struttura Le ha prestato:



4.4 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL CITTADINO

4.4.1 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 dalla Coleman S.p.A. 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.

4.4.2 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 programmate;
- 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 Coleman S.p.A.
- 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.

4.5 INFORMAZIONE E PRIVACY

4.5.1 ENTE TERZO DI CERTIFICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità della società ALPHA s.r.l. è conforme ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed è certificato dall'Ente di Certificazione Dasa Raegister S.p.A. Per visualizzare il certificato collegarsi al sito www.medicinafutura.it

4.5.2 TUTELA DELLA PRIVACY

La società ALPHA 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.

4.5.3 INFORMAZIONI UTILI

DIVIETO DI FUMO: ai sensi delle vigenti norme legislative è assolutamente vietato fumare all'interno delle strutture.

PULIZIA E ORDINE: la pulizia e la disinfezione dei locali e dei servizi viene assicurata quotidianamente dal personale addetto, è tuttavia importante che ciascun cittadino prenda coscienza dell'importanza di collaborare nel tenere i locali in ordine.

NORME ANTINCENDIO: all'interno di ciascuna struttura e per ogni piano della struttura è dotato di piantine indicanti le modalità di evacuazione, nonché di estintori. Il personale della struttura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza delle persone presenti nella struttura.

In caso di incendio:

- informare immediatamente il personale
- allontanarsi dall'incendio
- se il locale è invaso dal fumo, stendersi se è possibile a terra e raggiungere la porta di uscita proteggendo la bocca e il naso con un panno umido
- se viene disposta l'evacuazione eseguire le indicazioni del personale
- non usare gli ascensori
- non fumare

4.6 MODALITÀ DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. È 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 medicina generale di libera scelta
- le sedi dell'associazione del collettivo dell'utenza
- sito Web

4.7 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



5.1 VERIFICA DEI TEMPI 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, la Società ALPHA 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 (PNCTA 2006-2008)".

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.



www.medicinafutura.it

JL
TMF



NOLA (NAPOLI) Via On. F. Napolitano, 247 - Tel. 081 5121611
Via Cimitile, 58 - Tel. 081 8236703

www.medicinafutura.it - info@medicinafutura.it