



# CARTA DEI SERVIZI

**D'ARENA s.r.l. – Diagnostica per Immagini**

Strada Garibaldi, s.n.c.      84078 Vallo della Lucania (Sa)



# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

### 1. PREMESSA

In riferimento ai requisiti generali relativa alla realizzazione della Carta dei Servizi la struttura redige la seguente "CARTA" in conformità alle normative vigenti ed in modo da rivedere e gestire i propri processi in efficienza, focalizzandoli sulla soddisfazione dell'utente, partendo dalla definizione degli impegni circa il servizio da erogare. La carta è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza. Del processo di consultazione esiste documentazione scritta al fine di preservare l'evidenza del contributo di ognuno.

La carta dei servizi viene stilata come patto tra la struttura ed i cittadini è redatta secondo i principi di :

- a) imparzialità nell'erogazione delle prestazioni
- b) uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- c) piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- d) definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'amministrazione rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della stessa;
- e) organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- f) ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano

La carta dei servizi recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura e riporta in modo chiaro e comprensibile:

- a) Le indicazioni della struttura sanitaria e i suoi principi fondamentali;
- b) Informazioni sui servizi forniti;
- c) Standard di qualità, impegni e programmi;
- d) Meccanismi di tutela e verifica;
- e) Le indicazioni di contenimento ove possibile delle liste di attesa.

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi".

Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Normativa integrata dal decreto legislativo 150/2009 in particolare art 28.

Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

La Regione Campania con deliberazione n 2100 del 31.12.2008, che istituisce l'Osservatorio per la promozione della Carta dei Servizi, identifica la Carta stessa come sistema di garanzia e di qualità del servizio, che vede come momento essenziale la partecipazione ed il controllo da parte del cittadino. Con successivo DD n 39 del 4.3.2009 è stato istituito un Comitato regionale con funzione di sostenere e promuovere l'attività dell'Osservatorio.

Costituiscono obiettivi delle presenti linee guida lo sviluppo di un processo informativo che porti i contenuti della carta a conoscenza di tutti i soggetti interessati.

La Carta dei servizi configurandosi come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

L'Azienda si impegna ad individuare nel proprio bilancio un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione ed informazione pubblica ( percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali come da direttiva Ministero Funzione pubblica del 7 febbraio 2002) dove si vanno ad allocare le spese per realizzazione e diffusione della "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, consente al Cittadino/Cliente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale dell'Ambulatorio, a tutti i livelli di responsabilità, è partecipe della qualità del Servizio allo scopo di garantire l'affidabilità della prestazione fornita, nonché un'assistenza cortese e sempre attenta alle necessità del Cliente in tutte le fasi del rapporto instaurato con lo stesso.

La salute è un bene fondamentale della nostra collettività ed è da intendersi nel suo significato più ampio di benessere complessivo dell'individuo. Il diritto alla salute si traduce nell'assicurare i livelli essenziali e uniformi

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

di assistenza nel rispetto dei principi della dignità e del bisogno di salute dell'individuo, dell'equità, della qualità e dell'appropriatezza delle cure.

La carta dei servizi vuole essere un valido aiuto per far conoscere i servizi e l'organizzazione dell'Ambulatorio e per facilitare anche i compiti del personale.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. intende svolgere il proprio compito con particolare attenzione alle fasce di popolazione che, per età, per stato sociale, handicap, o malattia, sono più deboli, ma ponendo in ogni caso il cittadino al centro della propria attenzione.

### 2. I PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITÀ'

La presente "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dall'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l.

Per poter raggiungere l'obiettivo prioritario della sua politica ed il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati, e a rendere il servizio stesso sempre più adeguato alle esigenze degli utenti, mentre questi ultimi verificano che l'Ambulatorio rispetti gli impegni assunti e possono esigerne l'osservanza.

L'adozione della carta dei servizi è essenzialmente finalizzata alla tutela dei diritti dei cittadini garantendo l'applicazione e la verifica degli impegni che l'amministrazione assume in tema di:

**EGUAGLIANZA:** parità di trattamento per tutti, indipendentemente dal sesso, età, razza, lingua, religione, opinione politica;

**IMPARZIALITÀ:** garanzia di comportamenti non condizionati da pregiudizi e da valutazioni improprie;

**CONTINUITÀ:** assicurazione della erogazione dei servizi senza interruzione temporali improprie;

**DIRITTO DI SCELTA:** libertà, ove è consentito dalla legislazione vigente, di scegliere i soggetti erogatori del servizio;

**PARTECIPAZIONE:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini;

**EFFICACIA, EFFICIENZA:** garantire che i servizi, gli interventi e le attività svolte raggiungano il risultato ottimale utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

La concretizzazione del patto di qualità, come sistema di tutela, non si limita ad un riconoscimento formale delle esigenze e dei diritti, ma deve consentire un controllo diretto sulla qualità del servizio erogato fornendo l'opportunità ai cittadini di riorientare l'organizzazione e l'offerta.

### 3. OBIETTIVI GENERALI

Gli obiettivi generali della Carta dei Servizi sono :

- **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 dell'Azienda 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.

### 3.1 IL CITTADINO: DIRITTI E DOVERI

#### 3.1.1 DIRITTI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il diritto di:

- essere assistito e curato con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;
- ottenere informazioni tempestive, complete e corrette sulle modalità di accesso ai servizi;
- ricevere informazioni comprensibili e complete sulla diagnosi della malattia, sulle cure proposte e sulla relativa prognosi;
- ricevere tutte le informazioni necessarie, che devono contenere anche i possibili rischi o i disagi conseguenti al trattamento, per esprimere un consenso realmente informato rispetto alle terapie proposte;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali, generali e riguardanti la malattia;
- proporre osservazioni e reclami per i quali esista una procedura certa di istruttoria ed ottenere una risposta;
- essere rimborsato nel caso in cui abbia pagato la prestazione e questa non sia stata effettuata;
- ottenere risposte adeguate ed omogenee.

#### 3.1.2 DOVERI

Il cittadino che usa i servizi sanitari ha il dovere di:

- mantenere un comportamento responsabile in ogni momento, collaborando con tutti gli operatori sanitari;
- comportarsi con rispetto e fiducia nei confronti del personale sanitario, come premessa indispensabile per l'impostazione di un corretto rapporto terapeutico ed assistenziale;
- informare con tempestività gli operatori sulla propria intenzione di rinunciare a prestazioni e cure programmate, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi dell'Ambulatorio considerandoli patrimonio di tutti;
- rispettare le indicazioni ricevute relative all'utilizzo di prestazioni e servizi nonché delle modalità di preparazione al prelievo.

### 4. PROGETTO CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi può anche scomporsi in opuscoli e guide con diffusione differenziata a seconda dei destinatari ed oltre che essere uno strumento definito rappresenta una modalità di organizzazione e di attività dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l.

In tal senso va superata la visione statica della Carta intesa come semplice documento e va invece predisposto un "Progetto Carta dei Servizi" nel quale la D'Arena s.r.l. esplicita (oltre che l'adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse. In tal senso vanno adeguate sia gli atti aziendali sia che le dotazioni organiche e previsto apposito finanziamento.

**Le fasi fondamentali di tale progetto devono riguardare:**

- la individuazione della struttura organizzativa responsabile della stesura della Carta
- la partecipazione
- la predisposizione della carta
- la comunicazione della carta
- il sistema di monitoraggio e verifica dei risultati
- le modalità di riprogettazione

**In essa sono inserite informazioni rispetto a:**

- la presentazione della D'Arena s.r.l., i principi fondamentali, i diritti dell'utente;
- le informazioni sulle strutture, sui luoghi di erogazione, gli ambiti territoriali;
- i servizi forniti, le prestazioni erogate, tempi di attesa, modalità di accesso alle prestazioni con luoghi, giorni, orari, strutture;
- gli standard di qualità, gli impegni ed i programmi di miglioramento;
- i meccanismi di tutela e verifica.

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

### 5. L'ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

#### ORGANIZZAZIONE GENERALE

<b>DATI AZIENDA</b>	<b>D'ARENA S.R.L.</b> Strada Garibaldi, snc - 84078 - Vallo della Lucania p.iva 03853310658
---------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

È di seguito rappresentato l'organigramma nel quale sono rappresentate le funzioni specifiche dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l.

**Amministratore: dott. GIOVANNI D'ARENA**

**Dir. Tecnico: dott.ssa MARTA SOLLAZZO**

**Tecnico sanitario di radiologia medica: LUIGI SOLLAZZO – BRUNO ADELE**

**Esperto qualificato: dott. VINCENZO SANNINO**

**Impiegato Amministrativo / Add. Accettazione: ANIELLO BOTTI**

**Add. Pulizia: ANNA SORRENTINO e ANNA MANNA**

L'ambulatorio di diagnostica per immagini della D'Arena s.r.l. è situato in via strada Garibaldi s.n.c., a Vallo della Lucania, a pochi minuti dall'uscita della superstrada Cilentana al centro della città e in una posizione molto vantaggiosa per poter essere raggiunta anche dai mezzi pubblici è modulato su una superficie di circa 300 mq su un unico livello al piano semi-interrato e senza barriere architettoniche. È una struttura moderna, dotata di ampi e confortevoli locali, fornita di attrezzature dell'ultima generazione. Il personale, motivato ed efficiente, è altamente qualificato. Gli ambienti di lavoro sono confortevoli e aderenti alle leggi vigenti in materia di requisiti strutturali, tecnici, organizzativi D.R.G. 7301/1 e di personale.

L'accesso alle strutture è su prenotazioni, sono state abbattute le barriere architettoniche ed è presente un'area parcheggio. L'Ambulatorio è dotato di comoda e accogliente sala d'attesa, i tempi di attesa sono ridotti al minimo mentre le consegne dei referti avviene nell'arco delle 24 ore.

I pagamenti per le prestazioni eseguite per i clienti privati può essere effettuato solo ed esclusivamente in contanti, all'atto dell'accettazione o alla consegna del referto, a discrezione del cliente.

Secondo le definizioni della DGRC n. 7301 del 31/12/2001, l'Ambulatorio è una struttura ambulatoriale extra ospedaliera privata, erogante servizi di **diagnostica per immagini** (indagini strumentali RX – ECO – TAC senza mezzi di contrasto) ai fini diagnostici e/o di indirizzo terapeutico, utilizzando sorgenti esterne di radiazioni ionizzanti e altre tecniche di formazione dell'immagine

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. opera seguendo il miglioramento continuo della propria qualità tecnico, scientifico e strumentale, per rendere un servizio sempre più veloce e completo.

Esso garantisce un servizio pronto ed efficace agli utenti ambulatoriali; collabora e offre consulenze tecniche e scientifiche ad enti, ospedali ed enti di ricerca ed indirizza la sua politica anche alla

- **Diffusione di dati e informazioni tecniche**

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. fornisce ai clienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione di documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle indagini RX, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati.

- **Gestione e risoluzione delle contestazioni**

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. assicura, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che saranno comunicate alla propria clientela.

### 6. PROGRAMMI, IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

La Direzione Aziendale avvalendosi del contributo delle Associazioni di Volontariato e delle articolazioni aziendale, definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni. Nella Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale ( LR n 1/2006 "Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" – DGRC n 880/2006 e DGRC n 170 del 10.2.2007 "Piano Regionale contenimento tempi di Attesa"). Possono essere indicati ulteriori impegni che identificano aspetti di maggiore

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

qualità che l'azienda ritiene realizzabili ed utili. Deve, altresì, essere fatta espressa menzione dei programmi aziendali e degli impegni che l'azienda assume in termini di monitoraggio del servizio, di attenzione alle esigenze degli utenti e di garanzia dei diritti. 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
- accesso garantito per tutti
- informazione
- consenso informato
- libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
- privacy e confidenzialità
- rispetto del tempo del paziente
- individuazione di standard di qualità
- sicurezza dei trattamenti sanitari
- innovazione e costante adeguamento
- iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
- personalizzazione del trattamento
- sistema del reclamo
- procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard. Gli indicatori e gli standard, qualora non siano già desumibili da altri atti regolamentari nazionali o regionali esempio tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali- saranno fissati a seconda delle regolamentazioni di legge.:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- confort

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. in ottemperanza all'art.14 del D.lgs 502/1992, al DPCM del 19 Maggio 2005 alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA ha definito la presente carta dei servizi al fine di assicurare:

- il rispetto degli obiettivi per la qualità
- la piena informazione dei cittadini-utenti sui servizi offerti
- la valutazione della qualità dei servizi per la verifica degli impegni assunti e il costante adeguamento degli stessi
- la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti
- rispetto delle normative

### **6.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'**

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l., tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri clienti esterni. A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

- rispettare le richieste contrattuali dei committenti
- focalizzare la propria attenzione sulle esigenze dei clienti interni (personale dipendente e collaboratori) ed esterni (clienti)
- conseguire costantemente il miglioramento continuo della qualità
- formare tutto il personale sul sistema di gestione per la qualità aziendale.

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

Tutto ciò è finalizzato a perseguire i seguenti obiettivi per la qualità:

- ottenere la completa soddisfazione dei clienti interni ed esterni
- aumentare il livello di coinvolgimento del personale
- migliorare l'efficienza interna, attraverso la riduzione dei costi della non qualità
- minimizzare i rischi di insuccessi tecnici e commerciali

## 7. PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

### 7.1 ATTIVITÀ

I servizi che l'Ambulatorio eroga sono: l'assistenza ai clienti e le prestazioni nei modi e nei tempi stabiliti nella presente Carta dei Servizi. Le prestazioni sono, generalmente, quelle di seguito riportate e vengono specificati anche i prezzi e i tempi di consegna del referto.

**L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. è in grado di erogare le seguenti prestazioni in regime privatistico:**

PRESTAZIONI/SERVIZI OFFERTI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>RADIOLOGIA GENERALE</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Radiografia del torace</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Radiografia dell'addome</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Radiografia delle articolazioni e delle ossa</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Radiografia della colonna e del bacino</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Radiografia del cranio</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>tutti gli altri esami tradizionali</u></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>ESAMI SPECIALI</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Urografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Fistolografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Isterosalpingografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Clisma opaco a doppio contrasto</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ortopantomografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Esofago-stomaco a doppio contrasto</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Teleradiografia cranio per ortodonzia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Teleradiografia colonna per scoliosi</u></li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>DIAGNOSTICA SENOLOGICA</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Mammografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ecografia</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Agoaspirato</u></li> </ul> </li> <li>• <b><u>ESAMI A DOMICILIO ( Ecografia)</u></b></li> <li>• <b><u>MOC</u></b></li> <li>• <b><u>TAC senza mezzo di contrasto</u></b></li> <li>• <b><u>OPT (ortopantomografia)</u></b></li> <li>• <b><u>DENTAL SCAN</u></b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>ECOGRAFIA</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <u>Addominale</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ostetrica</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ginecologica</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ortopedica</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Bacino (anche neonati)</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Mammaria</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Tiroidea</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Tessuti molli</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Ecodoppler</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Biopsie ecoguidate</u></li> <li><input type="checkbox"/> <u>Amniocentesi</u></li> </ul> </li> </ul>

**Tipo di attività:**

**Diagnostica per immagini: raggi X, Ecografie, mammografie, Moc, Tac senza mezzo di contrasto, OPT e dentalscan, in struttura ambulatoriale privata extra-ospedaliera, con prenotazione obbligatoria.**

**l'attività è svolta nel rispetto della vigente normativa in materia di radioprotezione e sicurezza negli ambienti di lavoro.**

### I SERVIZI SONO OFFERTI NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO\*

**DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ' ESCLUSO I FESTIVI DALLE ORE 09,00 ALLE ORE 13,00  
ED IL POMERIGGIO DI MERCOLEDÌ' E VENERDÌ' ESCLUSO FESTIVI DALLE ORE 16,00 ALLE ORE 18,00**

\*salvo richieste diverse dell'utenza.

Il ritiro dei referti avviene nell'arco delle 24 ore successive all'esecuzione delle indagini diagnostiche ed è possibile ritirare i referti tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00 ad esclusione del sabato pomeriggio.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. per l'erogazione dei suddetti servizi in regime privatistico si avvale di un listino prezzi riportato in calce alla presente carta dei servizi ed è comunque a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

## 7.2 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano all'Ambulatorio con prescrizione medica su carta non da SSN. Tali pazienti seguito l'iter dell'accettazione, pagano le prestazioni richieste o al momento dell'accesso alla prestazione oppure a ritiro referto, ritirando la fattura al momento del pagamento.

Per tutte le tipologie di utenza al ricevimento della richiesta il responsabile accettazione registra nel sistema informatico tutti i dati necessari all'elaborazione automatica ed alla successiva stampa della richiesta cliente completa che riporta le seguenti informazioni:

- **Generalità del cliente e codice storico e indirizzo**
- **Esami richiesti**
- **Eventuali autorizzazioni**
- **Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per clientele private)**
- **Data di stipula del contratto consenso al trattamento dei dati personali (legge 196/03)**
- **Nome del medico curante**

Stampa in duplice copia la ricevuta, la firma per conto della direzione e la sottopone al paziente, che firma anche per autorizzazione al trattamento dei dati, versa l'acconto concordato e ritira la fattura.

La ricevuta di accettazione riporta l'eventuale delega al ritiro degli esami, nel caso in cui il paziente non ritiri personalmente gli esami. La persona delegata presenta per il ritiro la ricevuta di accettazione con la delega, controfirmata dal paziente

### Tutela della privacy

**L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto della legge sulla privacy (D.Lgs. 196/2003).** E' richiesto agli utenti il consenso informato da riportare sulla richiesta cliente completa. In base al D. Lgs. N° 196/2003 e s.m. i. sulla privacy i dati anagrafici e sanitari dei pazienti sono:

- custoditi riservatamente dalla nostra struttura, il cui personale è tenuto al segreto professionale ;
- tenuti a disposizione degli Organi Ministeriali e/o Regionali , delle AA.SS.LL. e di pubblica Sicurezza per le finalità istituzionali previste.

Il personale in accettazione è tenuto a fornire tutte le informazioni relative agli esami richieste dai clienti.

### I diritti del Paziente

1. Il Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
2. il Paziente ha diritto ad essere individuato con il proprio nome e cognome oppure , su richiesta , con un identificativo che rispetti l'anonimato nei confronti di altri pazienti in attesa . Ha altresì, diritto ad essere interpellato con il "Lei";
3. il Paziente ha diritto di ottenere dall'Ambulatorio informazioni relative alle prestazioni dallo stesso erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze ;
4. il Paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone con cui dialoga ;
5. il Paziente ha diritto che le informazioni relative alla propria malattia ed ad ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti e gli altri suoi dati vengano trattati secondo i dettami della Legge 196/2003 sulla " privacy "

### I doveri del Paziente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dell'Ambulatorio.

1. Il Paziente quando accede all'Ambulatorio è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, ed a collaborare con il personale ;
2. all'interno dell'Ambulatorio è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, per altro punibile per legge, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vita;

l'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza



# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

### 7.3 TUTELA DEGLI UTENTI

- tutto il personale è impegnato a garantire l'ascolto e l'accoglienza degli utenti ai fini dell'informazione e orientamento nel corretto utilizzo dei servizi forniti.
- agli utenti viene distribuito un opuscolo contenente informazioni sull'attività e il funzionamento dell'Ambulatorio, oltre alla tipologia delle prestazioni eseguite, i giorni, gli orari e le sedi di prenotazione.
- agli utenti vengono fornite informazioni sulle modalità esecuzione degli esami RX ed ecografici.
- ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.
- per il ritiro dei referti l'Ambulatorio garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o dell'effettuazione della prestazione. gli utenti possono consultare " il registro delle prestazioni " per avere informazioni dettagliate sui tempi necessari all'esecuzione delle stesse.
- ogni operatore dell'Ambulatorio si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi ed eroga le proprie prestazioni tutelando la riservatezza e la privacy degli utenti.
- L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. consegna i referti in maniera chiara e comprensibile. al fine di evitare scambi di referti tra omonimi devono essere sempre presenti nome, cognome, data di nascita dell'utente. per garantire la rintracciabilità del referto deve comparire sullo stesso la data di esecuzione della prestazione.

**Per ogni richiesta di chiarimento sui diritti garantiti dalla carta dei servizi, l'utente può rivolgersi direttamente al personale dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l.**

#### 7.3.1 SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere presentati al personale della struttura. Tutti gli operatori sono tenuti ad aiutare coloro che intendono effettuare reclami o segnalazioni fornendo tutta l'assistenza necessaria. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta dei Servizi.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l., consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, si propone di effettuare sondaggi periodici per conoscere come gli stessi lo giudicano. Presso la sede dell'Ambulatorio verranno periodicamente messi a disposizione questionari che consentiranno agli utenti di esprimere, in maniera anonima, le proprie valutazioni e di fornire suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

In caso di suggerimenti o reclami inerenti i servizi ricevuti è possibile:

- contattare telefonicamente l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. ai numeri 0974 2208 e 0974 971466. il personale dell'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;
- rivolgersi direttamente al personale dell'Accettazione che provvederà a registrare la segnalazione e ad attivare i Responsabili interessati;

Qualsiasi sia la modalità utilizzata per la segnalazione, l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. adotta una specifica procedura per garantire l'accoglienza e la valutazione dei suggerimenti, nonché la risoluzione di ciascun reclamo, nell'interesse della soddisfazione dell'utente e nel rispetto del lavoro svolto.

#### 7.3.2 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Ambulatorio pianifica le attività di miglioramento anche attraverso la soddisfazione del cliente somministrando questionari di customer-satisfaction, che gli utenti possono trovare o richiedere in sala accettazione.

Questi una volta compilati e raccolti vengono trasformati in opportuni indicatori di qualità che consentono, con la loro analisi, di appurare l'idoneità dei processi e dell'erogazione dei servizi, nonché di pianificare opportunità di miglioramento per rispondere alle aspettative dei clienti.

## 8. GESTIONE ESAMI

### 8.1 GLI STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

Gli indicatori possono essere monitorati attraverso misurazioni interne, o attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

I fattori di qualità sono individuati in corrispondenza dei diversi momenti dell'esperienza degli utenti, considerando i seguenti aspetti:

- tempestività, regolarità, puntualità negli adempimenti;
- semplicità delle procedure;
- orientamento, accoglienza, informazione sui servizi;
- organizzazione dei servizi e loro adeguatezza;
- comfort, pulizia, attesa;
- comportamento degli operatori;
- completezza e chiarezza dell'informazione;
- attenzione alle esigenze degli utenti;
- privacy.

### 8.2 I CONTROLLI QUALITA'

Per controllare la qualità dei servizi l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. si serve di un Esperto Qualificato che esegue il controllo qualità delle apparecchiature, controlli interni ed ha implementato un sistema di gestione per la qualità secondo quanto stabilito dal regolamento n°1 Regione Campania avendo predisposto apposite procedure operative ed istruzioni per il controllo del processo di erogazione del servizio e per le registrazioni delle eventuali non conformità rilevate in qualsiasi fase del processo.

#### 8.2.1 GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Tutte le apparecchiature utilizzate dall'Ambulatorio per l'esecuzione degli esami sono di ultima generazione, affidabili ed identificate e registrate in un apposito elenco. La direzione, per la loro continua efficienza ed affidabilità, ha stabilito la frequenza degli interventi di controllo e di sicurezza sulla base delle prescrizioni normative e quelli funzionali sulla base delle indicazioni di esperti del settore e di quanto riportati dai manuali delle apparecchiature. Per facilitare il controllo sulle apparecchiature ogni apparecchio è dotato di apposita scheda dove vengono indicati i dati identificativi dell'apparecchio e gli interventi di controllo e manutenzione eseguiti. Inoltre vengono conservati i responsi tecnici degli interventi di controllo da parte del tecnico qualificato. LA STRUMENTAZIONE E' DI TIPO DIGITALE.

#### 8.3 GESTIONE DEI PROCESSI DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

I processi di sanificazione sono gestiti dall'Ambulatorio al fine di creare all'interno della propria struttura le idonee condizioni igienico sanitarie; ha quindi predisposto un piano di sanificazione degli ambienti, utilizza prodotti specifici per la sanificazione ed affidato a personale interno qualificato la gestione di questo processo ed ha incaricato un responsabile interno del controllo delle attività pulizia e sanificazione.

## 9. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione degli utenti che ne facciano richiesta parti specifiche dei propri documenti tecnici: il Registro delle Prestazioni, la Guida ai Servizi.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. considera obiettivo primario il conseguimento di una qualità ottimale del servizio fornito agli utenti, obiettivo che lo impegna ad adeguare il proprio sistema organizzativo ai reali bisogni espressi dagli utenti stessi. Per continuare a perseguire questo obiettivo l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA s.r.l. ha inteso dotarsi di un Sistema di Qualità rispondente ai requisiti del regolamento n°1 regione Campania che ha come caratteristiche:

- il coinvolgimento di tutto il personale,
- la piena collaborazione con i medici,
- la garanzia di identificazione dei pazienti in tutte le fasi del processo
- controllo di qualità interno.
- controllo di qualità esterno
- le verifiche esterne della qualità, da parte di una parte terza.

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

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. sceglie i canali di comunicazione più adatti e prevede, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento. Per facilitare la comprensione e la condivisione del linguaggio viene garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

Lo sviluppo della CARTA dei SERVIZI risponde a requisiti di semplicità e comprensibilità ed immediatezza della consultazione. La Carta dei servizi, prodotta in formato cartaceo, può essere distribuita agli uffici URP, presso gli ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta, le sedi di associazioni ed ovunque l'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. ritenga opportuno in modo da facilitarne la diffusione. Si può predisporre della Carta dei servizi anche attraverso l'informazione telefonica per facilitare lo scambio di informazioni, per orientare il cittadino all'accesso dei servizi e per migliorare le informazioni della stessa azienda con enti diversi.

## **11. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO**

La Carta dei servizi dell'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. viene verificata e /o aggiornata ogni anno. La qualità dell'informazione viene costantemente verificata e garantita da una capillare articolazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni.

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. utilizza i reclami, le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni come strumenti essenziali per individuare le aree di criticità e formulare le azioni di miglioramento.

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

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini D'ARENA S.r.l. predispone di un piano di verifica, individuando gli strumenti per rilevare dati riferiti agli aspetti organizzativi, strutturali e sulla qualità percepita.

## **12. CONCLUSIONI**

In definitiva e per rispondere ai requisiti di regolamento, la presente Carta dei Servizi sancisce il rapporto tra cittadino-utente e la struttura Sanitaria, rappresentando un utile strumento a tutela del diritto alla salute. Attribuisce al cittadino utente, alle Associazioni di Categoria, alle Associazioni di Volontariato e di tutela dei consumatori la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Questo documento, definendo anche le responsabilità dell'organizzazione interna, impegna inoltre ogni collaboratore ad uniformarsi alle sue prescrizioni, in ogni aspetto del comportamento che coinvolge i rapporti con gli utenti.

Mediante la Carta dei servizi, inoltre, l'Ambulatorio richiede alla propria utenza, tutte le informazioni di ritorno che permettono la costante verifica dei risultati raggiunti e del livello di qualità attuale .

Tutto il personale, ciascuno nell'ambito della propria specifica funzione, opera presso la nostra struttura con compiti e responsabilità ben definiti.

**La MISSION** è volta a dare la massima attenzione al cliente, accogliendone le richieste e cercando di soddisfarne al meglio le esigenze di qualità e tempo. In tal modo, nel rispetto delle normative vigenti, è nostra intenzione attuare un continuo miglioramento del processo che deve avere come finalità un prodotto che sia il più affidabile e rapido possibile, garantendo al cliente, senza alcuna distinzione, ambiente e trattamento adeguati alle Sue aspettative in termini di accoglienza, cortesia, affidabilità ed assistenza.

I **PRINCIPI** condivisi cui si ispira la nostra struttura sono :

- perseguire l'eccellenza delle prestazioni e la qualità del servizio, intese come sintesi di ottime idee e perfetta esecuzione;
- privilegiare sempre, nei comportamenti e nelle prestazioni professionali, il rispetto dell'etica e della trasparenza del servizio come categorie prioritarie rispetto a qualsivoglia considerazione di business;
- essere percepiti dai propri pazienti e dal mercato come partner affidabili, orientati al paziente, alla sua soddisfazione (customer satisfaction) ed alla qualità del servizio ;
- condividere all'interno della struttura le conoscenze e le esperienze significative maturate, con lo scopo specifico di sviluppare costantemente la capacità organizzativa complessiva.

Le politiche complessive della nostra struttura sono ovviamente anche finalizzate al miglioramento dei criteri della Qualità identificati dalla **Clinical Governance**, intendendo con questo termine inglese *"il Sistema attraverso il quale le organizzazioni sanitarie si rendono responsabili del miglioramento continuo della qualità"*

# - CARTA DEI SERVIZI -

## D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

*dei loro servizi e garantiscono elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica "*

In linea con quanto richiesto dalla **Clinical Governance** la nostra struttura incentiva :

- la partecipazione di tutti i professionisti ad audit clinici (valutazione e miglioramento di qualità ;
- la diffusione di pratiche basate sulle evidenze scientifiche e l'utilizzo di linee guida
- il miglioramento della completezza e dell'accuratezza nella rilevazione delle informazioni per monitorare

l'assistenza clinica e valutare gli esiti (outcome)

- l'attuazione di un sistema di segnalazione, di indagine e di prevenzione degli eventi avversi
- la facilitazione nel comunicare i reclami da parte dei pazienti e dei loro familiari
- il coinvolgimento dei pazienti e dei loro familiari
- la costante promozione della formazione e del training
- la collaborazione multidisciplinare
- la comunicazione e gestione della documentazione

La struttura si impegna infatti da anni nella promozione costante di un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati. Le politiche per la qualità non costituiscono pertanto un mero adeguamento alla normativa vigente bensì una fonte di ispirazione nelle scelte di valore che orientano il nostro lavoro quotidiano.

Qualità significa:

**ACCESSIBILITA'**: Chiara definizione e corretta comunicazione all'utente dei criteri d'accesso previsti per l'accoglienza in rapporto alla tipologia del bisogno espresso.

**UMANIZZAZIONE**: Ogni stato clinico e fisiologico è influenzato dal benessere psicosomatico indotto dal contesto ambientale in cui è inserito e rilevato. Il nostro laboratorio colloca, per questa ragione, i propri assistiti al centro dei propri servizi, con l'intento di privilegiare adeguati modelli di accoglienza e di umanizzazione nel rispetto della più sana deontologia.

**APPROPRIATEZZA**: Ogni contenuto tecnico e tecnologico delle attività della nostra struttura è finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo diagnostico. Monitorare le proprie performance analitiche e garantirne la qualità è fondamentale per l'appropriatezza dei successivi percorsi terapeutici prescritti da medici generici e/o medici specialisti.

**RIDUZIONE DEI RISCHI**: Al fine di tutelare i lavoratori dai rischi inerenti l'erogazione della propria attività, la struttura si è dotata di un apposito documento di valutazione dei rischi e programma di attuazione delle misure di tutela della salute e della sicurezza ai sensi del T.U. 81/08 e successive modificazioni.

Il controllo dei rischi si intreccia con altre attività aziendali, quali : la formazione professionale, l'acquisizione di beni e servizi e la manutenzione delle attrezzature.

**FORMAZIONE PROFESSIONALE**: La formazione professionale degli operatori rappresenta un elemento strategico per l'erogazione di prestazioni sanitarie di alta qualità ed a basso rischio orientate alle esigenze del cittadino. Infatti secondo i recenti studi e pubblicazioni solo attraverso la piena consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie influenze , ogni operatore può concorrere a ridurre l'esposizione dell'utente finale ad ulteriori rischi per la propria sicurezza e salute.

**SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**: La nostra struttura pianifica l'attività di miglioramento attraverso:

✓ la somministrazione di questionari di Customer Satisfaction e con la trasformazione degli stessi in opportuni indicatori di qualità, sia interni che esterni, che consentano, con la loro analisi, di accertare l'idoneità del processo di erogazione del servizio e delle caratteristiche dei servizi offerti, nonché un continuo miglioramento della performance aziendale

- ✓ l'individuazione di opportuni parametri quantitativi per ciascun processo aziendale
- ✓ la raccolta e l'analisi dei dati
- ✓ la pianificazione delle attività di miglioramento.

Gli sforzi per fornire i servizi migliori costituiscono il primo e più importante obiettivo del nostro centro. Per questa ragione invitiamo la nostra utenza a restituirci impressioni e pareri della propria esperienza con la nostra struttura , attraverso la compilazione di un questionario per la rilevazione della Customer Satisfaction (Soddisfazione del Cliente). Questo prezioso strumento costituisce uno strumento efficace per misurare efficacia ed efficienza delle prestazioni.

**- CARTA DEI SERVIZI -**  
D'ARENA s.r.l. - Diagnostica per Immagini

**CONVALIDA E VERIFICA**

La presente CARTA dei SERVIZI in rev.1 del 07/04/2016, riferita all'edizione 0 del 20/11/2015 già validata e controllata da organi ufficiali e concertata, per la stesura della sua prima edizione con le associazioni di categoria risulta essere stata in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 2005 e alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI che con quelle concertate con la collaborazione con gli enti di categoria.

La revisione riguarda esclusivamente l'inserimento come servizi, prestazioni offerte di OPT, DENTALSCAN e TAC senza mezzo di contrasto

Quindi lo schema generale di riferimento, per la realizzazione è quello del DPCM del 19 maggio 1995 del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n. 273 e dal decreto legislativo 150/2009 in particolare l'art. 28., ferme restando le concertazioni con le associazioni di categoria e le validazioni ottenute per la precedente "CARTA dei SERVIZI, si ripropone la presente come continuum e aggiornamento della versione superata.

