





Carta dei servizi

Questo documento è lo strumento fondamentale attraverso il quale la struttura persegue il principio della trasparenza, dichiarando esplicitamente quali siano i diritti e i doveri del personale e degli utenti, esprimendo un impegno formale di tutti gli operatori e della struttura nei confronti dell'ammalato.

La pubblicazione della carta dei servizi per la nostra struttura è un momento di incontro e confronto con il Cittadino-Paziente di estrema importanza, che ci offre l'opportunità di manifestare e ufficializzare il nostro impegno nei confronti dell'umanità, con il continuo sforzo per umanizzare e migliorare i servizi erogati con il Servizio Sanitario Nazionale.

Edizione, aggiornamento e distribuzione della carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi del laboratorio.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la nostra Sede, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

Normative di riferimento e principi fondamentali

La carta dei servizi deve essere redatta nel rispetto delle norme di riferimento:

- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritti di accesso ai documenti amministrativo - Legge 7 agosto 1990, n.241; Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici, pubblicata sulla Gazzetta ufficiale n: 43 del 22 febbraio 1994; Direttiva del presidente del consiglio (Dpcm) dell'11 febbraio 1994, Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994;
- Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l'11 luglio 1995 n: 273;
- Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 19 maggio 1995;
- Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. Gazzetta Ufficiale n: 108;
- Adozione della carta dei servizi sanitari circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.

Principi fondamentali

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione, opinioni politiche.

Imparzialità

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Diritto di scelta

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

Appropriatezza

Le prestazioni sono appropriate quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti sia per gli operatori.

Partecipazione

Ai singoli cittadini e alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico nelle modalità descritte nella presente Carta.

Efficacia ed efficienza

L'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati; l'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili.

Continuità

La struttura si impegna ad assicurare la continuità e la regolarità dei servizi nei limiti imposti dalle normative e dall'organizzazione interna.

Missione e politica Aziendale

La nostra struttura opera nel campo sanitario da molti anni, garantendo servizi di elevata qualità con il supporto dei migliori specialisti nel campo.

La volontà di affermare un concetto di sanità privata snella ed efficiente e di promuovere cultura e capacità professionali costituisce la chiave per interpretare la nostra idea di salute e passa per la capacità di anticipare le esigenze sempre più elevate e consapevoli del paziente, con particolare riguardo al rispetto dei suoi diritti fondamentali. Da questo nasce la consapevolezza dell'importanza dei dipendenti e dei collaboratori, in quanto protagonisti della riuscita delle strategie aziendali.

Le linee guida da perseguire in ogni specifica attività si esprimono dunque in tre termini principali:

- Efficacia
- Appropriatezza
- Efficienza

In una parola "Qualità". L'azienda attraverso i suoi professionisti si assume un obbligo morale, una responsabilità civile nei confronti del paziente, nel garantirgli in modo facilitato l'accesso ai servizi e il perseguimento della continuità assistenziale

L'erogazione delle prestazioni viene portato avanti sempre nell'ottica del soddisfacimento di alcuni principi fondamentali e ispiratori di riferimento quali:

- il rispetto della persona umana
- la condivisione di obiettivi e risorse
- la trasparenza delle scelte
- il senso di responsabilità
- la consapevolezza del servizio pubblico

Le nostre politiche nel promuovere e progettare i servizi sono controllate attraverso l'attivazione di sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini-utenti e degli operatori per migliorare la qualità e ottimizzare i processi organizzativi. Le scelte aziendali sono influenzate in modo determinante dal continuo input fornito dai questionari di gradimento che l'utente è invitato a compilare per aiutarci a migliorare i nostri servizi.

Servizi Ambulatoriali

Via Nazionale, 146 Mercogliano (AV)
Tel. 0825.686111
Fax 0825.686662

Servizio di Radiodiagnostica

Resp. Dott. Giuseppe SIANO
Tel. 0825.686570 - 572

Al 1° piano (Radiologia Tradizionale e TAC) ed al 2° piano (RMN) sottostrada della Diagnostica Medica, raggiungibile dall'atrio centrale mediante la rampa di scale o l'ascensore.

Orario:

Lunedì - Venerdì 8.00 -19.30
Sabato 8.00 -13.00



Servizio di Medicina Nucleare in Vivo

Resp. Dott. Gian Giacomo POLLIO
Tel. 0825.686582 - 583

Al 2° piano sottostrada della Diagnostica Medica, raggiungibile dall'atrio centrale mediante la rampa di scale o l'ascensore.

Orario:

Lunedì - Venerdì 8.00 -19.30

Per entrambi i servizi è presente un apposito accesso riservato ai disabili tramite rampa direttamente dal piano strada e monta lettighe.

Servizio di Radiodiagnostica

Responsabile: Dott. Giuseppe SIANO

Il Servizio di Radiodiagnostica è organizzato su 5 sale operative. La struttura dispone di personale altamente qualificato.

Il nostro Servizio di Diagnostica per Immagini dispone di un sistema che riduce l'esposizione alle radiazioni ionizzanti utilizzate in TC. Inoltre, grazie alla gestione informatizzata delle immagini (PACS) ed all'utilizzo di tecnologia ad alta definizione e di elaborazione 3D, che permette una visualizzazione ed elaborazione avanzata delle immagini, la refertazione e la conservazione dei dati sono gestite automaticamente da un sistema integrato che permette al medico radiologo di refertare l'esame in real-time. Le immagini relative agli esami effettuati vengono consegnate ai pazienti su supporto ottico (CD-ROM) e l'archiviazione delle stesse viene effettuata in automatico su supporti magneto-ottici che garantiscono la conservazione dei dati secondo gli standard definiti dalla legge.

Non esiste tempo di attesa per l'esecuzione di esami di Radiologia Tradizionale ed esami TAC senza mezzo di contrasto.



Le caratteristiche del reparto

- Il Servizio di Radiodiagnostica è organizzato su 5 sale operative, di cui 4 (Radiologia Tradizionale, Mammografia e TAC) sono collocate al 1° piano sottostrada della Diagnostica Medica ed 1 (Risonanza Magnetica) al 2° piano sottostrada della medesima Struttura.
- E' raggiungibile dall'atrio centrale mediante la rampa di scale o l'ascensore, situati in prossimità del front-office.
- Gli ambienti della Radiodiagnostica sono divisi in Zone Libere e Zone Controllate.
- L'accesso alle "zone controllate", contrassegnate da idonea segnaletica, è consentito solo alle persone autorizzate o ai Pazienti/Utenti.
- E' severamente proibito l'accesso alle "zone controllate" da parte di persone non autorizzate e soprattutto da parte di bambini e donne in stato di gravidanza.

Presso il ns. servizio è possibile l'esecuzione dei seguenti esami:

- Radiologia tradizionale
- Esami mammografici con tecnica stereotassica
- Ortopantomografia e Telecranio
- Esami T.A.C. con e senza mezzo di contrasto
- T.A.C. interventistica: agoaspirati (biopsie, alcolizzazioni)
- Esami Ecografici internistici, Ostetrico/Ginecologici-Flussimetria
- Ecografia muscolo-tendinea
- Ecografia mammaria
- Ecocolor Doppler arti superiori ed inferiori
- Ecocardiografia Color Doppler



- **Esami Radiologia con mezzi di contrasto quali:**
 - *Esami dell'apparato digerente*
 - *Esami con tecniche speciali*
- *Esami dell'apparato urinario compresi gli esami per via retrograda o con tecniche invasive*
- *Esami isterosalpingografici*
- *La peritoneografia*
- *La Cistouretro-colpo-rettografia*
- *Il Clisma del Tenue*
- *Fistolografia*
- *Pneumocistografia*
- *Esami R.M.N. con e senza mezzo di contrasto*

Tempi di attesa

Non esiste tempo di attesa per l'esecuzione di esami di Radiologia Tradizionale ed esami TAC senza mezzo di contrasto.

Per gli esami contrasto-grafici e con tecniche speciali, i tempi di attesa sono legati alla sola esecuzione delle indagini di laboratorio preliminari e alla preparazione eventuale del paziente.

I documenti relativi alla preparazione agli esami sono disponibili in struttura oppure possono essere inviati via e-mail e/o per fax o dettati telefonicamente.

I Pazienti ed i loro accompagnatori sono accolti in confortevoli sale di attesa.



Come prenotare gli esami

Per il servizio prenotazioni e informazioni è attivo il numero dedicato:

0825.686686 ore 9,00 - 18,00 dal Lun.al Ven. e ore 9,00 - 13,00 il Sabato.

È possibile prenotare anche presso il Front-office al Piano terra. Al momento della prenotazione il paziente-utente verrà informato sulle modalità di preparazione all'esame e di esecuzione dell'esame.

Obbligo di prenotazione per gli esami con contrasto

Modalità di accesso al reparto

Le attività sopra elencate sono erogate in convenzione con il S.S.N.

L'utente dovrà essere munito della prescrizione del medico di base e dovrà esibire un valido documento di riconoscimento. Il ticket, se dovuto, sarà pagato al momento dell'accettazione.

La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente nella seguente tabella "Esenzioni dal Ticket".

I dati personali e i referti sono gestiti nel più assoluto rispetto della legge sulla Privacy (Legge 196 del 30/6/2003).

Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente nomenclatore tariffario regionale e sono allegate al presente documento (Tariffario Prestazioni).

Orari:

Lunedì - Venerdì 8.00 -19.30

Sabato 8.00 -13.00

Consegna e ritiro referti

Se non specificato diversamente, i referti sono di norma disponibili entro 24-48 ore dal termine dell'esame ed il ritiro si effettua presso il front-office della struttura.

Per il ritiro, da parte dell'utente-paziente che ha eseguito l'esame, è obbligatoria la presentazione, agli addetti alla consegna dei referti, del "modulo di ritiro referti", fornito ad ogni paziente al termine dell'esame. I referti possono essere ritirati anche da persona diversa dal soggetto che ha effettuato l'esame, ma è obbligatoria la delega, previa compilazione della parte specifica contenuta nel "modulo di ritiro referti". Al momento del ritiro del referto, il "modulo di ritiro referti" dovrà essere obbligatoriamente controfirmato dal paziente o dal suo delegato e consegnato agli addetti alla consegna dei referti.

E' possibile chiedere l'invio del referto al proprio domicilio, previo pagamento delle spese postali. Qualora il referto non venisse ritirato entro 30 gg. dalla sua disponibilità, l'assistito, anche se esente da Ticket, è tenuto al pagamento per intero del costo dell'esame.

Non vengono, in alcun caso, fornite informazioni sui referti per via telefonica.

Servizio di Medicina Nucleare in Vivo

Responsabile Dott. Gian Giacomo POLLIO

La Medicina Nucleare in Vivo è una specialità medica che ha per fine:

- l'ottenimento di informazioni fisiopatologiche, parametriche e morfo-funzionali “in vivo” (scintigrafia), per scopi diagnostici, prognostici e terapeutici, impiegando metodi non invasivi, mediante l'utilizzo di sostanze radioattive, legate o meno a molecole vettrici (radiofarmaci)
- la realizzazione di un effetto biologico selettivo terapeutico (terapia radiometabolica) su organi e tessuti interessati da processi patologici mediante l'impiego di sorgenti non sigillate emittenti radiazioni ionizzanti, legate o meno a molecole vettrici (radiofarmaci)

La Medicina Nucleare in Vivo permette di riconoscere, nei momenti iniziali, le alterazioni del funzionamento di diversi organi fornendo al medico informazioni utili per la definizione di terapie, per successivi controlli e per la formulazione della prognosi.

La quantità di radiazioni utilizzate negli esami scintigrafici è così modesta che questi, qualora necessario, possono essere ripetuti per seguire l'evoluzione della malattia ed essere eseguiti, con opportune avvertenze, anche nei bambini.

Le sostanze impiegate sono inoltre prive di rischi tossici e generalmente non producono serie manifestazioni di tipo allergico.

Le caratteristiche del reparto

- Collocato al 2° piano sottostrada della Diagnostica Medica.
- Raggiungibile dall'atrio centrale mediante la rampa di scale o l'ascensore, situati in prossimità del front-office.
- Gli ambienti della Medicina Nucleare in Vivo sono divisi in Zone Libere e Zone Controllate
- L'accesso alle “zone controllate”, contrassegnate da idonea segnaletica, è consentito solo alle persone autorizzate o ai Pazienti/Utenti che devono eseguire esami scintigrafici e ad accompagnatori di minori o persone disabili.
- **E' severamente proibito l'accesso alle “zone controllate” da parte di persone non autorizzate e soprattutto da parte di bambini e donne in stato di gravidanza.**

Presso il ns. Servizio è possibile l'esecuzione dei seguenti esami:

- *Scintigrafia delle paratiroidi (ricerca la sede della paratiroide causa dell'iperparatiroidismo)*
- *Scintigrafia ossea o articolare segmentaria polifasica (valuta patologia osteoarticolare)*
- *Scintigrafia ossea total body con scansione globale corporea (valuta patologia osteoarticolare)*
- *Scintigrafia polmonare perfusionale (utilizzata per esclusione di embolia polmonare)*
- *Scintigrafia sequenziale delle ghiandole salivari con studio funzionale (indicata nelle patologie autoimmuni come la S.di Sjogren)*
- *Scintigrafia sequenziale renale (valuta la funzione di filtrazione e l'escrezione urinaria dei reni)*
- *Scintigrafia tiroidea (valuta l'espressione della funzione tiroidea, dimensioni e sede della tiroide, la funzione di noduli tiroidei)*
- *Tomoscintigrafia miocardica (gated-SPECT) di perfusione a riposo e dopo stimolo*
- *Tomoscintigrafia globale corporea (PET-TAC) con FDG*



- Tomoscintigrafia cerebrale (PET) con FDG
- Consulenza Medico Nucleare

Tempi di attesa

- Tutti gli esami con motivata richiesta d'urgenza vengono eseguiti in giornata.
- Il servizio di Medicina Nucleare in Vivo garantisce le prestazioni nei tempi secondo le fasce di prioritizzazione.
- Generalmente, per gli esami scintigrafici il tempo di attesa risulta di circa 10 g.g. lavorativi

Come prenotare gli esami

Per il servizio prenotazioni e informazioni è attivo il numero dedicato:

0825.686686 ore 9,00 - 18,00 dal Lun. al Ven. e ore 9,00 - 13,00 il Sabato.

È possibile prenotare anche presso il Front-office al Piano terra. Al momento della prenotazione il paziente-utente verrà informato sulle modalità di preparazione all'esame e di esecuzione dell'esame.

Obbligo di prenotazione per tutti gli esami

Orario:

Lunedì - Venerdì 8.00 -19.30

Con gestione agende di prenotazione.

Modalità di accesso al reparto

- Con prescrizione medica.
- Su appuntamento da fissare direttamente o per via telefonica presso la Diagnostica Medica.
- Il paziente, durante la consulenza medico-nucleare, deve esibire tutta la documentazione clinica in suo possesso inerente la patologia per cui viene richiesta la prestazione.

Consegna e ritiro referti

Se non specificato diversamente, i referti sono di norma disponibili entro 3 giorni dal termine dell'esame ed il ritiro si effettua presso il front-office della struttura.

Per il ritiro, da parte dell'utente-paziente che ha eseguito l'esame, è obbligatoria la presentazione, agli addetti alla consegna dei referti, del "modulo di ritiro referti", fornito ad ogni paziente al termine dell'esame. I referti possono essere ritirati anche da persona diversa dal soggetto che ha effettuato l'esame, ma è obbligatoria la delega, previa compilazione della parte specifica contenuta nel "modulo di ritiro referti".

Al momento del ritiro del referto, il "modulo di ritiro referti" dovrà essere obbligatoriamente controfirmato dal paziente o dal suo delegato e consegnato agli addetti alla consegna dei referti.

È possibile chiedere l'invio del referto al proprio domicilio, previo pagamento delle spese postali. Qualora il referto non venisse ritirato entro 30 gg. dalla sua disponibilità, l'assistito, anche se esente da Ticket, è tenuto al pagamento per intero del costo dell'esame.

Non vengono, in alcun caso, fornite informazioni sui referti per via telefonica.



Raccomandazioni:

- Si raccomanda rispetto degli orari concordati per l'esecuzione degli esami ed avvisare il servizio nel caso di impossibilità o rinuncia ad eseguire l'esame prenotato.

- Si raccomanda rispetto delle istruzioni, fornite dal personale medico e tecnico al momento dell'accesso alla prestazione ed al termine dell'esame.
- Si raccomanda di conservare con cura i referti e le immagini allegate, che vanno mostrati al Medico Prescrittore e che devono sempre essere presentati in occasione di eventuali successivi controlli, soprattutto in strutture diverse (Unità Operative di Medicina Nucleare di altri Ospedali o Strutture).

Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale

Le attività sopra elencate sono erogate in convenzione con il S.S.N.

L'utente dovrà essere munito della prescrizione del medico di base e dovrà esibire un valido documento di riconoscimento. Il ticket, se dovuto, sarà pagato al momento dell'accettazione. La normativa vigente sul diritto all'esenzione dal pagamento delle analisi è a disposizione dell'utente nella seguente tabella.

I dati personali e i referti sono gestiti nel più assoluto rispetto della legge sulla Privacy (Legge 196 del 30/6/2003). Le tariffe applicate sono quelle riportate nel vigente nomenclatore tariffario regionale e sono allegate al presente documento (Tariffario Prestazioni).

Esenzioni dal Ticket				
Applicazione della L. 111/2011 (Finanziaria) in merito alla erogazione di 10 euro a ricetta, integrata con le disposizioni della Regione Campania n. 4974 del 4 agosto 2011				
CATEGORIA ESENTI	Paga/non paga Finanziaria 2011	Paga/non paga decreto 53	IN TOTALE paga	Ticket
Cittadini Esenti totali legge nazionale E02 – E03 – E04 – G01 – G02 – F01 – O23 – V01 (per E01 v. sotto)	Non paga 10 euro sulla ricetta	Non paga 10 euro sulla ricetta	0	no
Cittadini NON Esenti	Paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Paga 10 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	20 euro	sì
Cittadini in possesso del solo cod. E05 (evidenziato dal decreto 53 Reg. Campania)	Paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	10 euro	sì
Cittadini in possesso del solo codice esenzione per patologia SENZA il cod. E05 (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	5 euro	no
Cittadini in possesso del codice esenzione per patologia e IN POSSESSO del cod. E05 (patologia + E05) (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Non paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 530	0 (zero)	no
Cittadini in possesso del solo codice esenzione per invalidità SENZA il cod. E05 (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	5 euro	no
Cittadini in possesso del codice esenzione per invalidità per invalidità e IN POSSESSO del cod. E05 (invalidità + E05) (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Non paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	0 (zero)	no
Cittadini in possesso del codice esenzione E01 SENZA il cod. E05 (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 53	5 euro	no
Cittadini in possesso del codice esenzione E01 e IN POSSESSO del cod. E05 (E01 + E05) (evidenziato nel decreto 53 Reg. Campania)	Non paga 10 euro sulla ricetta secondo la Finanziaria 2011	Non paga 5 euro sulla ricetta secondo il decreto 530	0 (zero)	no
Tutti i pazienti che non rientrano nelle categorie sopra elencate	Pagamento del ticket fino ad un massimo di 56,15 euro per impegnativa			

Modalità di pagamento:

- Contanti
- Assegno
- POS

Il Centro Unico di Prenotazione (CUP)

La struttura è dotata di un Centro Unico di Prenotazioni (CUP) per tutte le prestazioni sanitarie.

Un team di operatori e operatrici altamente professionale è in grado di intuire velocemente le esigenze dell'interlocutore.

Tutti gli operatori, quindi, sono stati istruiti adeguatamente per individuare in modo preciso quale sia la tipologia della prestazione richiesta e sono in grado di interpretare le impegnative anche in funzione di informazioni intervistando l'utente al telefono o allo sportello.



Il centro è dotato di un moderno sistema informatico per la gestione delle prenotazioni, in grado di permettere di diminuire i tempi di attesa e migliorare il servizio al cittadino.

Orari

Call Center Prenotazioni dal Lunedì al Venerdì ore 9.00 - 18.00 Tel. 0825.686686
il Sabato ore 9.00 - 13.00 Tel. 0825.686686

Resp. CUP e Accoglienza dal Lunedì al Venerdì ore 9.00 - 17.00
Il Sabato ore 9.00 - 13.00 Tel. 0825.686556

Gestione Utente

La prima fase di erogazione delle prestazioni sanitarie in cui è coinvolto un utente è la prenotazione, che può essere fatta sia telefonicamente che allo sportello.

L'operatore recepisce le esigenze del paziente e prenota, a seconda della disponibilità, il primo posto libero. Se l'utente è allo sportello gli viene consegnato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento e, se necessario, con le indicazioni, la preparazione e gli esami richiesti. Spesso, infatti, alcune indagini diagnostiche prevedono che il paziente abbia sostenuto una particolare preparazione, come il digiuno per esempio o determinati esami di sangue, soprattutto in riferimento agli esami TAC con mezzo di contrasto. Se il paziente è al telefono, l'operatore si assicura che l'interlocutore abbia recepito perfettamente tutte le informazioni del caso, quando possibile il promemoria viene inviato a mezzo fax o e-mail.

Il paziente in appuntamento si presenta allo sportello dove vengono sbrigate le pratiche di accettazione, vengono raccolti i dati personali e inseriti nel sistema computerizzato. Tutte le operazioni di trattamento dei dati sensibili avvengono secondo la vigente normativa sulla privacy e gli stessi vengono custoditi e trattati come per legge.

l'utente sia sempre in grado di riconoscere il suo interlocutore. Per ogni esame il paziente deve sottoscrivere un apposito modulo per il consenso informato dato che l'azienda tratta dati sensibili che lo riguardano.

Il ritiro del referto va effettuato personalmente o da terza persona mediante delega scritta presso il front-office situato al piano terra:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

E' possibile richiedere la spedizione del referto a domicilio; la relativa richiesta va espressa al momento dell'accettazione.

I risultati non possono essere comunicati telefonicamente nel rispetto della legge sulla privacy n.196/2003.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un importante ruolo in materia di comunicazione pubblica e istituzionale, nei confronti degli utenti garantendo il diritto degli stessi ad essere informati. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nei processi di comunicazione interna ed esterna verso l'utente, svolge un ruolo:

- informativo, mediante un'attività di informazione ed assistenza agli Utenti;
- di supporto, nei confronti dell'Utenza;
- conoscitivo, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli Utenti;
- promozionale dei servizi.

L'Ufficio relazioni con il pubblico è situato al piano terra oppure al recapito telefonico 0825.686556.

Il Sistema Informativo

Specifici riferimenti normativi collegati alle finalità della "Carta dei Servizi" pongono fermo accento sulla qualità del servizio in Sanità, che ruota intorno ad aspetti non controllabili se non gestiti attraverso un inadeguato sistema informativo. Il controllo dei tempi, l'efficienza delle procedure, la completezza e trasparenza dell'informazione devono costantemente essere confrontati con gli indicatori di qualità che consentono di elevare sempre più gli standard della prestazione offerta all'utente. E', inoltre, essenziale conoscere in tempo reale l'andamento della spesa per poterla ottimizzare e per organizzare al meglio la gestione delle risorse. Intendendo perseguire gli obiettivi sinora enunciati, da alcuni anni ci si è impegnati nella costituzione di un "Centro Elaborazione Dati" che, crescendo di modulo in modulo, ha permesso di strutturare un sistema informatico organico ed aggregato che consente la rilevazione delle informazioni e la gestione delle attività, raggiungendo elevati standard di qualità, indispensabili per l'acquisizione degli accreditamenti definitivi, ma soprattutto indispensabili al raggiungimento dei fini di tutela e centralità dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario.

Il Sistema di gestione Qualità

La nostra Struttura, ha scelto di introdurre nella propria organizzazione un Sistema di gestione conforme alla Delibera Regionale sull'accreditamento delle strutture sanitarie ed ai Sistemi di gestione per la Qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008.

La presenza di un Sistema Qualità attesta che il centro ha organizzato la gestione ed erogazione delle prestazioni sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno aziendale diretto al miglioramento continuo ed a garantire la tutela dei diritti dell'Utente e la sua piena soddisfazione.

Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto delle norme nazionali, con riferimento al D.lgs. 81/2008 e successive modifiche.

Tutto il personale operante nella struttura è informato sul piano di sicurezza, di evacuazione. Appositi cartelli segnalano i rischi, i divieti e le vie di fuga. La struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e di funzionamento. Le vie e le porte di fuga sono mantenute libere da ogni tipo di impedimento. Il personale viene sottoposto, con cadenza annuale, ai controlli previsti dal D.lgs. 81/2008, ed effettuati dal Medico Competente.

Gli impegni e gli standard di qualità

Standard di qualità

Impegni

Aspetti relazionali

Garantire l'identificazione del personale che svolge servizio al pubblico

Identificare il personale tramite un cartellino di riconoscimento

Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale.

Sono stati avviati percorsi formativi non solo per il personale di front-office (accettazione, accoglienza, informazioni, prenotazioni), ma per tutto il personale sanitario ed amministrativo per migliorare la comunicazione e accoglienza in tutti i sensi (dalla cortesia, gentilezza, accondiscendenza, pazienza, rispetto, congruità delle risposte)

Garantire il rispetto del divieto del fumo, sia per il personale dipendente che per i clienti

All'interno del Centro, è fatto divieto di fumare al personale ed ai clienti.

Informazione e comunicazione

Garantire processi di informazione-comunicazione attraverso un linguaggio semplice, che riesca ad assicurare la comprensibilità, la trasparenza delle modalità di accesso ai servizi, in particolare ai soggetti più deboli.

Sono stati avviati percorsi formativi non solo per il personale di front-office (accettazione, accoglienza, informazioni, prenotazioni), ma per tutto il personale sanitario ed amministrativo per migliorare la comunicazione e accoglienza in tutti i sensi (dalla cortesia, gentilezza, accondiscendenza, pazienza, rispetto, congruità delle risposte)

Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico)

Il servizio è svolto da personale dedicato formato per essere esauriente per quanto riguarda le richieste dei clienti

Garantire l'ottenimento di notizie sanitarie da parte del cliente stesso e/o dei familiari, nel rispetto della privacy.

Sono stati messi in atto tutti gli accorgimenti fin dal momento della espressione del consenso al trattamento dei dati personali, per garantire la volontà del cliente in merito alle differenti opzioni di comunicazione delle sue notizie cliniche.

Garantire la consegna di una “relazione sanitaria”, formulata nel modo più chiaro possibile, in modo da garantire la continuità assistenziale.

Nei casi previsti, viene sempre predisposta dal medico una relazione di dimissione per comunicare le informazioni assistenziali e le prescrizioni mediche per assicurare la continuità delle cure e dell'assistenza dell'utente.

Garantire criteri di accuratezza, completezza, leggibilità e identificabilità dell'operatore, nella compilazione documentazione sanitaria.

Ogni operatore sanitario ed amministrativo è stato istruito affinché provveda a compilare in maniera completa e leggibile la documentazione di propria competenza assicurando, ove previsto, la identificabilità dell'operatore.

Garantire l'informazione sui cambiamenti apportati al Centro.

Annualmente (e ogni qualvolta ci siano modifiche sostanziali), copia della Carta dei Servizi viene inviata al Presidente dell'Ordine dei Medici ed al Tribunale dei diritti del Malato per partecipare i diversi soggetti della volontà del Centro di promuovere un miglioramento della qualità nelle sue diverse dimensioni: tecnica, relazionale, ambientale e organizzativa.

Tempi e accessibilità

Garantire l'esecuzione di una prestazione comunque entro le 72 ore nel caso che, qualsiasi disagio, ne impedisca la normale attuazione.

Sono stati avviati programmi di manutenzione preventiva e programmata per la strumentazione e le attrezzature del centro che assicurano la disponibilità delle apparecchiature quando necessario. Inoltre, il Centro ove ciò è stato possibile, ha provveduto a dotarsi di un numero di apparecchiature e di strumentazione adeguato e ridondato rispetto al volume di attività da erogare ed in grado di sopperire ad eventuali guasti senza causare particolari disagi all'utenza. Infine sono stati stipulati accordi con altre strutture sanitarie presenti sul territorio in grado di erogare la prestazione all'utente anche nel caso di emergenze.

Garantire al cittadino/utente la prenotazione e la eventuale disdetta telefonica delle prestazioni sanitarie.

E' stato attivato un Centro Unico di Prenotazione (CUP) che permette la prenotazione di una prestazione e la disdetta telefonica della stessa.

Comfort

Garantire una idonea segnaletica interna ed esterna al fine di agevolare l'accesso alle strutture ed all'interno di esse.

L'accesso al Centro è assicurato da idonea segnaletica conforme alle prescrizioni di legge, che assiste e guida il cliente nei percorsi all'interno del Centro.

Garantire la pulizia, silenziosità, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, adeguatezza e pulizia dei servizi igienici, abbattimento barriere architettoniche.

La struttura è stata adeguata per l'abbattimento delle barriere architettoniche. La pulizia dei locali avviene con programmi stabiliti che assicurano una periodicità adeguata al numero degli accessi alla struttura.

Tutela, ascolto e verifica

Garantire una corretta gestione dei reclami

Tutti i reclami pervenuti al Centro, vengono gestiti in maniera da assicurare al cliente una risposta entro un tempo massimo di 30gg. Inoltre la struttura effettua un'analisi periodica dei reclami per individuare eventuali criticità e spunti per il miglioramento.

Garantire il monitoraggio della qualità percepita dal cliente

Il grado di soddisfazione del cliente viene monitorato somministrando questionari di gradimento. L'analisi degli stessi è un punto di forza per individuare spunti per il miglioramento.

Meccanismi di tutela e di verifica

L'organizzazione attua una verifica periodica degli impegni assunti attraverso gli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i processi di erogazione delle prestazioni e rimodulare gli impegni in funzione delle nuove esigenze emerse.

A tale fine mette in atto diversi sistemi di tutela e verifica, quali:

- Sistema di rilevazione e gestione dei reclami degli utenti
- Indagini periodiche sulla soddisfazione dei cittadini/utenti
- Verifiche del rispetto degli standard e degli impegni assunti, mediante definizione di indicatori di monitoraggio e attuazione di Audit Interni

Indagini periodiche sulla soddisfazione degli utenti

Si ritiene di fondamentale importanza, al fine di mantenere e migliorare gli standard e gli impegni assunti verso l'Utenza, raccogliere attivamente le segnalazioni ed i suggerimenti degli Utenti. Pertanto è a disposizione nella sala d'attesa un "Questionario di Valutazione", da compilare e imbucare nell'apposita cassetta.

Gestione delle osservazioni, dei suggerimenti e dei Reclami del cliente

I reclami possono essere inoltrati all'URP, mediante compilazione dell'apposito **Modello Reclamo-suggerimenti**, a disposizione degli utenti presso il front-office. Tale Modulo dovrà essere notificato mediante:

- Consegna a mano
- Per posta ordinaria o raccomandata
- Via fax
- Via e-mail

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

La direzione si impegna a comunicare all'utente una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo ovvero una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

Diritti e doveri del paziente

I diritti

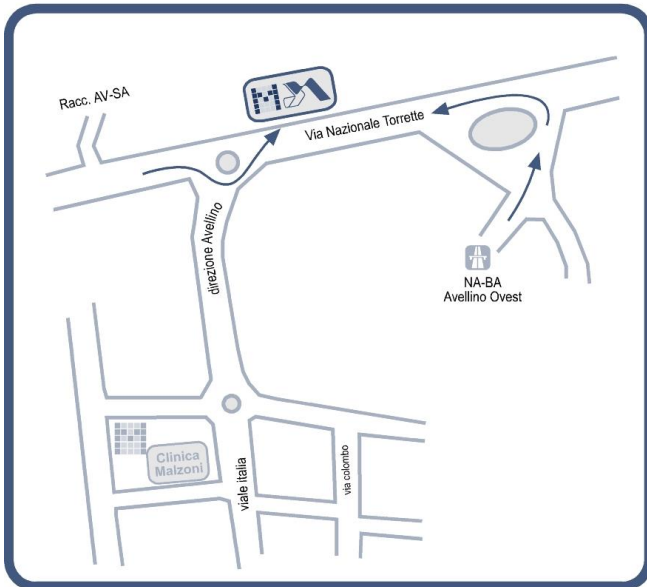
- I rapporti con gli utenti sono basati sul rispetto della persona.
- L'accesso ai servizi sanitari è garantito in maniera equa.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano la salute dell'utente.
- Il consenso al trattamento dei dati personali sensibili è acquisito in fase di accettazione ed erogazione della prestazione.
- Gli utenti e i loro familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività.

I doveri

- E' responsabilità dell'utente il rispetto delle prescrizioni raccomandate dal medico curante.
- Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura ma è suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

- Ogni utente deve tenere un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti e del personale sanitario in servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri (esempio rumori, radioline con volume alto, etc...)
- Deve essere osservato il divieto di fumo.
- Gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti possono determinare un disservizio.

Come raggiungerci...



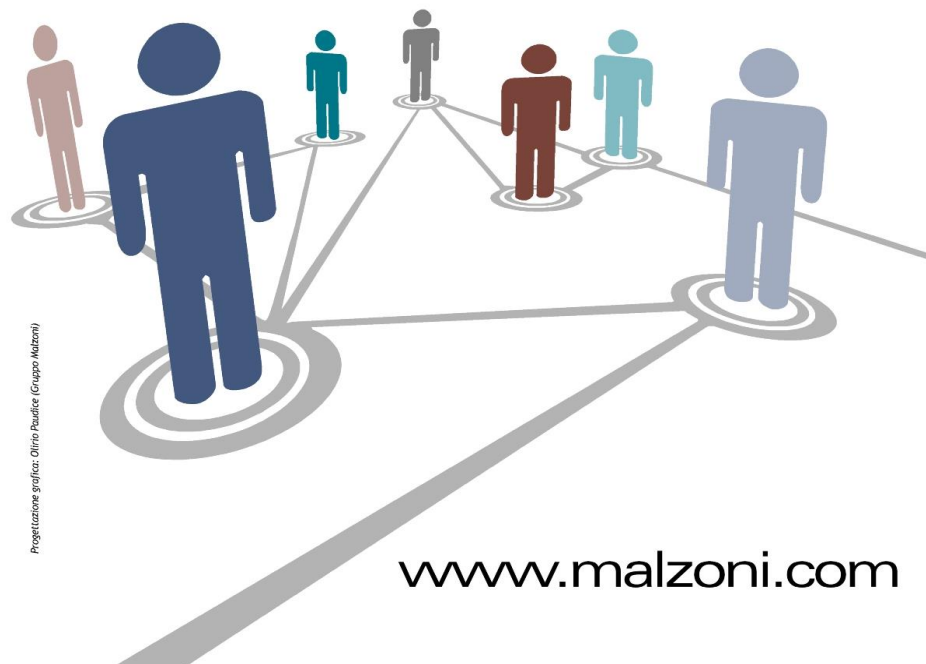
da Napoli e Bari:
uscita Avellino/Ovest - autostrada
NA/BA (A16)

da Salerno:
raccordo autostradale AV-SA della Salerno-
Reggio Calabria

Areoporto di Napoli
(Capodichino) Km. 40

Sede:
Via Nazionale Torrette, 146
83013 - Mercogliano (Av)

Per Info
Tel. 0825 686556
Fax 0825 686700
e-mail: segreteria@malzoni.org
sito web: www.malzoni.com



Progettazione grafica: Olimpia Paudice (Gruppo Malzoni)