



CARTA DEI SERVIZI

2017

Medical Cardiocenter s.a.s. di D'Ascia P. & C.

CHECK-UP CARDIOLOGICO

Prevenzione, diagnosi e cura delle malattie del cuore e dei vasi

Via Carlo Poerio, (trav. Ferrara n° 3)

c/o Centro Polidiagnostico Campano

80 026 – Casoria (NA)

Tel.: 081 758 09 88

Fax : 081 758 49 76

Mail : medicalcardiocenter@hotmail.it

Pec : medicalcardiocenter@pec.it

Web : www.medicalcardiocente.it

Revisionata e pubblicizzata in conformità al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 2005 ed alla Delibera n° 369 del 23 Marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Ed. 2 – Revisione del 10/11/2016



1. PREMESSA

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/Paziente la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il Personale del Centro, 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 Paziente 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 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 del Centro e per facilitare anche i compiti del personale.

Il centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s. di D'Ascia P. & C.", (di seguito Medical Cardiocenter), 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 FINALITA'



La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti dal Centro “Medical Cardiocenter”.

Per poter raggiungere l’obiettivo prioritario della sua politica ed il pieno soddisfacimento delle esigenze della propria clientela il centro “Medical Cardiocenter” 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 il

Centro 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;

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

- 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, 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 del Centro 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, scomposta in opuscoli e guide, con diffusione differenziata a seconda dei destinatari, oltre che essere uno strumento di comunicazione, rappresenta la modalità di organizzazione e di attività del Centro “Medical Cardiocenter” .

In tal senso viene superata la visione statica della Carta, intesa come semplice documento e viene invece predisposto un “Progetto Carta dei Servizi “ nel quale si esplicita (oltre che l’adozione della Carta) la programmazione e le modalità di realizzazione di tutte le attività connesse.



Le fasi fondamentali di tale progetto riguardano:

- ⊙ 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 Azienda sanitaria, 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.

4.1 L’ORGANIZZAZIONE ED I SERVIZI OFFERTI

Il Centro di cardiologia Medical Cardiocenter si trova al primo piano di un centro polidiagnostico sito in Via Carlo Poerio (Trav. Ferrara) - 80026 Casoria (NA) e modulato su un unico livello con una superficie di 110mq.

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 e di personale secondo il D.R.G. 7301 e successive modifiche .

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

Opera in regime di Accredimento definitivo con il Sistema Sanitario Nazionale ed opera da più di 35 anni nel proprio settore di competenza fondato dall'odierno Direttore Sanitario il dott. Prof. Cristoforo D'Ascia, medico chirurgo specializzato in Cardiologia, Radiologia e Medicina Interna, già responsabile dell'Unità Operativa di Aritmologia ed Elettrofisiologia dell'Università Federico II° di Napoli .

Il centro è raggiungibile con l'auto e con i mezzi pubblici. il parcheggio è quello pubblico stradale. Sono state abbattute le barriere architettoniche in quanto il centro facente parte di una Polispecialistica a fini medici-sanitari utilizza i presidi che la struttura a messo in opera per l'abbattimento delle barriere architettoniche. L'accesso al centro è su prenotazione.

Il centro è dotato di una comoda ed accogliente sale d'attesa ed i tempi di attesa sono sempre ridotti al minimo ma commisurati a seconda della tipologia di esame e di paziente, il televisore messo a disposizione, consente di aspettare confortevolmente il tempo di attesa. L'impianto di climatizzazione rende la permanenza gradevole sia d'inverno che d'estate.

Il Centro "Medical Cardiocenter" 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**

Il Centro Medical Cardiocenter fornisce ai pazienti, che ne fanno richiesta, specifiche istruzioni per l'interpretazione dei propri referti mediante l'illustrazione della documentazione tecnica (metodi impiegati per l'esecuzione delle analisi, valori di riferimento), possibili interferenze e riproducibilità dei dati.

- **Gestione e risoluzione delle contestazioni**

Il Centro Medical Cardiocenter assicura, la presa in considerazione di ogni contestazione valutandone la legittimità e proponendone le risoluzioni che saranno comunicate alla propria clientela.

ORGANIGRAMMA ED ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Direttore Tecnico/Sanitario e Responsabile Medico, Medico Cardiologo : dott./prof. CRISTOFORO D'ASCIA
Amministratore Unico e Legale Rappresentante : dott. PIERSANDRO D'ASCIA
Medici Cardiologi/Ecografisti : dott. DOMENICO SABATINI – dott. SALVATORE LUCA D'ASCIA
Medici Angiologi/Ecografisti : dott. LOMBARDI MAURIZIO – dott. ANTONINO ESPOSITO
Responsabile Front Office e Segreteria : sig. EMILIA DEL VECCHIO
Segretaria e Responsabile rapporti con gli Utenti : sig. CONCETTA PICCOLO
Ditta di Pulizie e Sanificazione : sig. ANNA FURIO

5. 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"). Sono indicati gli impegni che identificano aspetti di maggiore qualità che l'azienda ritiene realizzabili ed utili. 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



CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

- Ⓢ 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 da un successivo atto regionale:

- Ⓢ 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

Il Centro Medical Cardiocenter 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 per il costante adeguamento degli stessi**
- Ⓢ **la tutela del diritto al reclamo dei cittadini-utenti**
- Ⓢ **rispetto delle normative**

5.1 RISPETTO OBIETTIVI PER LA QUALITA'

La Carta dei Servizi è uno strumento per avvicinare gli utenti alle attività del Centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s. & C.", tutelarli da eventuali inadempienze e garantire la qualità dei servizi; Il Centro nell'espletamento della propria attività si è posto come obiettivo primario la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri pazienti esterni.

A tal fine la direzione ha definito una politica per la qualità che si basa sui seguenti principi:

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

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

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

- Ⓢ ottenere la completa soddisfazione dei pazienti 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

5.2 PIENA INFORMAZIONE DEI CITTADINI UTENTI SUI SERVIZI OFFERTI

5.2.1 ATTIVITÀ

I servizi che il Centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s. & C." eroga sono: l'assistenza ai pazienti 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.

5.2.2 ASSISTENZA

L'assistenza è il supporto tecnico che il Centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s. & C." assicura ai propri pazienti (direttamente o tramite il medico) e consiste in:

- Ⓢ Assistenza Diretta Al Paziente
- Ⓢ Assistenza durante l'esecuzione degli esami
- Ⓢ Assistenza Sui Referti
- Ⓢ Informazioni e Comunicazione



I Servizi, l'accettazione dei pazienti e la segreteria,
sono effettuati negli

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO :

Dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi)

dalle ore 9.00 alle ore 13.30

dalle ore 14.30 alle ore 18.00

Il ritiro dei referti in formato cartaceo, ove non sia previsto il ritiro
stesso tramite il sito internet www.medicalcardiocenter.it,

si effettua :

Dal Lunedì al Venerdì (festivi esclusi)

dalle ore 9.00 alle ore 12.00

dalle ore 14.30 alle ore 17.00



Il centro Medical Cardiocenter è specializzato nella prevenzione, nella diagnosi e nella cura delle malattie del cuore e dei vasi sanguigni ed offre i seguenti servizi agli utenti :

PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI OFFERTI

Cardiologia

- Ⓢ VISITA CARDIOLOGICA
- Ⓢ VISITA CARDIOLOGICA DI CONTROLLO
- Ⓢ CONTROLLO E PROGRAMMAZIONE PACE-MAKER E DEFIBRILLATORI CARDIACI
- Ⓢ ELETTRICARDIOGRAMMA BASALE
- Ⓢ E.C.G. DA SFORZO AL TAPPETO
- Ⓢ E.C.G. DA SFORZO AL CICLOERGOMETRO
- Ⓢ E.C.G. DINAMICO DELLE 24h SECONDO HOLTER
- Ⓢ ECOGRAFIA CARDIACA MONO E BI-DIMENSIONALE
- Ⓢ ECODOPPLERGRAFIA CARDIACA
- Ⓢ ECOCOLORDOPPLERGRAFIA CARDIACA
- Ⓢ MONITORAGGIO CONTINUO DELLA PRESSIONE ARTERIOSA NELLE 24/h
- Ⓢ STUDIO DELLE ARTERIOPATIE PERIFERICHE CON TEST DEL CAMMINO

Angiologia Medica

- Ⓢ ECO(color)DOPPLER DOPPLER TESTICOLARE
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER ARTERIOSO ARTI INFERIORI
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER ARTERIOSO ARTI SUPERIORI
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAORTICI
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER VASI SPERMATICI
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER DISTRETTUALE DELL'AORTA ADDOMINALE
- Ⓢ ECODOPPLER VENOSO ARTI INFERIORI
- Ⓢ ECODOPPLER VENOSO ARTI I SUPERIORI
- Ⓢ ECO(color)DOPPLER DELL'ASSE ILIACO-FEMORALE

PER INFORMAZIONI PIU' DETTAGLIATE SUI SERVIZI, SI INVITA A CONSULTARE L'ALLEGATO n°1 ALLA PRESENTA CARTA DEI SERVIZI, DENOMINATO "GUIDA AGLI ESAMI" .

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

Il Centro Medical Cardiocenter, per l'erogazione dei suddetti servizi, risulta accreditato in via definitiva presso il Sistema Sanitario Nazionale.

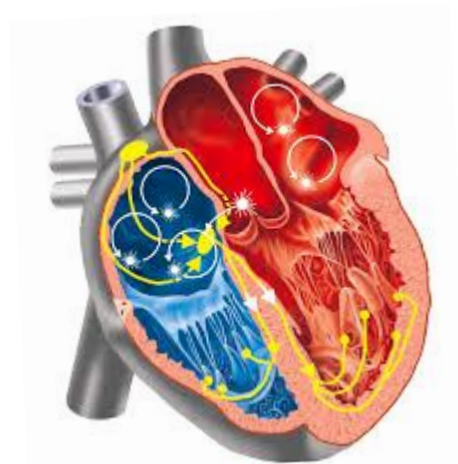
Il listino prezzi del Centro Medical Cardiocenter, per tutte le tipologie di esame si attiene a quanto definito nel Nomenclatore Tariffario Regionale attualmente in vigore, ed è a disposizione degli utenti, che possono prenderne visione richiedendolo agli addetti in sala accettazione.

La refertazione del Centro Medical Cardiocenter avviene in tempo reale ad eccezione di esami che richiedono tempi tecnici diversi vedi HOLTER CARDIACO e di PRESSIONE che vengono consegnati presso il servizio di accettazione negli orari di apertura entro 1/5 giorni lavorativi post indagine.

5.3 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Centro Medical Cardiocenter, attraverso il personale medico qualificato, fornisce agli utenti consigli di preparazione e sui comportamenti da tener prima e durante ed eventualmente dopo l'effettuazione delle indagini

N.B. Le persone sottoposte a terapia (esempio trattamento farmacologico per il cuore, diabete, ansia, depressione, artrosi, ecc)devono seguire le indicazioni del medico curante.



5.4 RICONOSCIMENTO DEGLI UTENTI

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

- Ⓢ **Generalità del paziente, indirizzo, uno o più numeri telefonici di reperibilità;**
- Ⓢ **Esami richiesti;**
- Ⓢ **Consenso informato al trattamento dei dati personali in formato elettronico come da normativa vigente (legge 196/03 e succ.);**
- Ⓢ **Documento di identità in corso di validità;**
- Ⓢ **Costo delle prestazioni ed eventuali modalità di pagamento (per pazienti privati);**
- Ⓢ **Data di stipula;**
- Ⓢ **Nome del medico curante;**
- Ⓢ **Numero identificativo ricetta;**
- Ⓢ **Distretto di appartenenza ;**
- Ⓢ **Trattamento economico, (per le prestazioni private se differente dal tariffario applicato, ad es.: sconti applicati per più di due prestazioni) .**

Il Centro Medical Cardiocenter distingue i pazienti in tre fasce di utenza e, per ognuna di queste fasce, si segue una specifica procedura di riconoscimento degli utenti:

- Ⓢ **pazienti esenti S.S.N.**
- Ⓢ **pazienti non esenti paganti TICKET**

5.4.1 PAZIENTI ESENTI S.S.N.

L'utente si presenta al Centro con una prescrizione medica redatta su apposito modello/impegnativa predisposto dalla A.S.L. compilata dal medico prescrittore in ogni campo richiesto.

Al ricevimento della richiesta dell'utente il responsabile accettazione:

- Ⓢ Valuta se il Centro è autorizzato ed in grado di eseguire gli esami contenuti in prescrizione.
- Ⓢ Verifica che non siano trascorsi più di 30 giorni dalla data di emissione della prescrizione , in caso contrario rimanda l'utente/paziente al medico prescrittore al fine di annullare e rimettere l'impegnativa da riportare al Centro per l'esecuzione della prestazione.
- Ⓢ Verifica che il numero massimo degli esami prescritti non superi il limite di 8 per impegnativa, nel caso contrario, l'utente sceglie se pagare come privato gli esami eccedenti o ritornare dal medico per farsi prescrivere gli esami su più impegnative e quindi ritornare al Centro per l'esecuzione della/e prestazione/i.
- Ⓢ Si accerta dell'identità del paziente e riporta sul retro dell'impegnativa gli estremi del documento.

L'utente, al momento della presentazione della richiesta, è informato sul rispetto della legge sulla privacy (D.Lgs. 196/2003) ed e' richiesto il consenso al trattamento

A questo punto a secondo del tipo di esenzione si seguono iter differenti:

- Ⓢ **Pazienti esenti per patologia o invalidi** : Verifica sull'impegnativa che il codice di esenzione o di invalidità segnalati dal medico proscrittore sia attualmente in uso secondo il nomenclatore vigente nella Regione Campania, riporta i dati del documento di riconoscimento sull'impegnativa e fa firmare la prescrizione dall'intestatario della richiesta, o , in caso di minori, da un genitore o da chi ne fa le veci o ancora da un parente di I° grado (genitori, fratello/sorella,figlio)
- Ⓢ **Pazienti esenti per reddito o disoccupati** : Verifica della categoria di esenzione riportata nelle apposite caselle sull'impegnativa dal medico proscrittore e procede come sopra per la firma ed il riconoscimento;
- Ⓢ **Pazienti esenti per età da 0 a 6 anni e dai 65 anni in poi con reddito inferiore a € 36151,00 e pensionati minimi da 60 anni in poi**: L'addetto all'accettazione procede come sopra.

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

5.4.2 PAZIENTI NON ESENTI PAGANTI TICKET

Vengono definiti pazienti non esenti quelli che pagano un importo massimo di €36,15, maggiorati secondo la normativa vigente in Regione Campania di € 10,00 per quota Ministeriale ed ulteriori € 10,00 per quota Regionale per un totale di € 56,15 di ticket ad impegnativa.

In particolare se il costo della singola prestazione è inferiore a € 56,15 e qualora il paziente non richieda specificamente di effettuare la prestazione pagando il ticket per intero (es.: utenti dotati di assicurazioni

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

private che rimborsano il costo dei ticket pagati ma solo se le prestazioni vengono emesse in regime di convenzione; pazienti che per concorsi pubblici hanno l'obbligo di eseguire le prestazioni in regime di convenzione, ecc.) pagano il costo dell'esame singolo secondo il tariffario privato applicato dalla struttura erogante.

Se invece il costo degli esami è superiore a € 56,15 pagano solo questa somma per ogni impegnativa.

L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti esenti.

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

5.4.3 PAZIENTI PRIVATI

Vengono definiti pazienti privati quelli che si presentano al Centro senza necessità di prescrizione medica. L'iter in accettazione segue le stesse modalità di quello dei pazienti esenti, con la sola eccezione che è riportato l'importo totale da versare all'atto dell'accettazione.

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

5.5 GESTIONE ESAME

Gli esami vengono eseguiti da medici specialisti in particolare da medici cardiologi, specializzati in medicina vascolare ed ecografisti, e prevedono le seguenti fasi:

- Ⓞ Eventuale Indagine preliminare;
- Ⓞ Esecuzione visita e indagini strumentali;
- Ⓞ Controllo bontà esecuzione dell'esame, refertazione esame, ed imbustamento;
- Ⓞ Consegna refertazione qualora prevista sul momento .

5.5.1 GLI STANDARD DI QUALITA'



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.

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.

5.5.2.1 GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

Tutte le apparecchiature utilizzate dal centro Medical Cardiocenter per l'esecuzione degli esami sono di ultima generazione, affidabili ed identificate e registrate in un apposito elenco e, come da normativa vigente, sottoposte a controlli e verifiche/tarature regolari da società certificate e riconosciute.

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.

5.5.2.2 GESTIONE DEI PROCESSI DI SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI

I processi di sanificazione sono gestiti dal centro Medical Cardiocenter 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, ha affidato a ditta esterna qualificata la gestione di questo processo ed ha incaricato un responsabile interno del controllo delle attività pulizia e sanificazione.

5.5.2.3 SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il centro Medical Cardiocenter pianifica le attività di miglioramento anche attraverso la soddisfazione del paziente 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 pazienti.

5.6 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 del centro, oltre alla tipologia delle prestazioni eseguite, i giorni, gli orari e le sedi di prenotazione.
- Ⓞ Ogni operatore è riconoscibile tramite un tesserino di identificazione.

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

- Ⓢ Per il ritiro dei referti il centro garantisce il rispetto dei tempi concordati al momento della prenotazione o dell'effettuazione della prestazione.
- Ⓢ Ogni operatore del Centro 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.
- Ⓢ Il Centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s." consegna i referti in maniera chiara e comprensibile. al fine di evitare scambi di referti tra omonimi sono 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 del Centro "MEDICAL CARDIOCENTER s.a.s. "

5.7 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità costituiscono gli elementi più significativi per valutare la qualità sostanziale del servizio e un impegno per il Centro Medical Cardiocenter 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.

Il Centro Medical Cardiocenter 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 il Centro Medical Cardiocenter 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 e in tutte le fasi del processo ;
- Ⓢ controllo di qualità interni ed esterni ;
- Ⓢ soddisfazione del paziente ;
- Ⓢ qualità delle apparecchiature ;
- Ⓢ pianificazione e rispetto della politica della qualità .

5.7.1 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.

Il Centro Medical Cardiocenter, 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 del Centro verranno periodicamente messi a disposizione questionari che

CARTA DEI SERVIZI 2015 – Medical Cardiocenter s.a.s.

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:

- ② Contattare telefonicamente il centro Medical Cardiocenter al n° 081 758 09 88, inviare un fax allo 081 758 49 76, inviare una mail a medicalcardiocenter@hotmail.it visitare il nostro sito internet www.medicalcardiocenter.it, una volta effettuato il contatto l'Amministrazione provvederà a registrare la segnalazione ed attivare i Responsabili interessati;
- ② 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, il Centro Medical Cardiocenter 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.

6. MODALITA' DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i pazienti/utenti, ed è per questo che il Medical Cardiocenter 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 il Medical Cardiocenter 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.

7. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi del Centro Medical Cardiocenter 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.

Il Medical Cardiocenter 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.

Il Medical Cardiocenter predispone di un piano di verifica, individuando gli strumenti per rilevare dati riferiti agli aspetti organizzativi, strutturali e sulla qualità percepita.

CONVALIDA E VERIFICA

La presente CARTA dei SERVIZI riferita all'edizione 1 del 03/09/2012, già validata e controllata da organi ufficiali e concertata, per la stesura della sua prima edizione con le associazioni di categoria è stata modificata in occasione dell'adeguamento alle richieste del regolamento reg. Campania e s.m.i.

La presente, quindi, risulta non essere stata variata in alcun modo nelle sue parti principali, ossia quelle 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 quelle concertate con la collaborazione con gli enti di categoria.

Quindi lo schema generale di riferimento, per la realizzazione rimane 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. Quindi, ferme restando le concertazioni con le associazioni di categoria e le validazioni si ripropone la presente come continuum e aggiornamento della versione superata.

