

CARTA DEI SERVIZI

<i>Verificata da Responsabile Qualità</i>	<i>Approvata da Direzione</i>
Firma	Firma

Carta dei servizi redatta ai sensi: del DPCM del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", del DGRC n° 369 del 23 marzo 2010 "Linee Guida per La Carta Dei Servizi Sanitari" e del DGRC n° 2100 del 31 dicembre 2008.

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi ha lo scopo di creare un rapporto di dialogo e collaborazione tra i cittadini (utenti) e la Struttura Sanitaria alla quale ci si è rivolti, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, in modo da avvicinarli il più possibile alle aspettative richieste. In particolare vengono esposti in maniera sintetica, le informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità dei servizi. La Carta dei Servizi quindi non è un semplice guida ma è un documento che stabilisce un "patto", un "accordo" fra utente e struttura erogatrice del servizio pubblico, la quale si impegna costantemente a monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

I principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi sono:

Uguaglianza e Imparzialità: i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche e condizioni di salute.

Rispetto: ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di Scelta: il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: il cittadino utente ha il diritto e il dovere di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

A tal proposito il centro Angiocard con lo scopo di acquisire elementi di valutazione per migliorare la qualità del servizio erogato, si impegna nell'organizzare un sistema di raccolta reclami, suggerimenti, garantendo l'anonimato se necessario.

Efficacia ed Efficienza: i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Continuità: l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Diritti del Malato

Le carte dei servizi delle strutture sanitarie grazie alla Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010 hanno recepito i diritti del malato enunciati nella carta europea:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari

6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi

2. CHI SIAMO

Il centro “Angiocard s.a.s.”, con sede legale in Sant' Antimo (NA) in via Sandro Pertini, 6/8 esercita attività di ambulatorio specialistico di Cardiologia e Endocrinologia.

Il Centro nasce nel 1991 da una precedente struttura sanitaria con rapporto convenzionale ad personam, successivamente dal 1998 si costituisce nella attuale società e poi come poliambulatorio. In tal modo il Centro ha investito in sempre più sofisticate apparecchiature, nell'implementazione del proprio personale qualificato e nel costante miglioramento degli standard qualitativi dei servizi erogati, perseguendo costantemente le nuove esigenze del S.S.N.. Il personale è sempre a disposizione dell'utenza per ogni chiarimento. L'alta qualità della struttura è garantita da:

- Dotazione di apparecchiature di eccellente livello;
- Alto grado di computerizzazione;
- Costante verifica e controlli di qualità, sempre più estesi e mirati;
- Personale qualificato e professionisti di provata esperienza, con coordinamento unificato;
- Orari d'apertura ampi per tutto l'anno;
- Prenotazioni veloci e centralizzate per soddisfare esigenze ed urgenze comuni e particolari.

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi propri che pubblici. Inoltre è facilmente accessibile ai pazienti diversamente abili tramite ascensore dedicato e la Struttura è dotata di appositi servizi igienici.

Con la stesura del presente documento la Struttura vuole favorire la comunicazione con i propri assistiti al fine di informarli al meglio ed allo stesso tempo, esaminando le considerazioni ed osservazioni ricevute dagli stessi utenti, migliorare la qualità dei servizi offerti.

Il Centro opera sia in regime di convenzione e di accreditamento con il S.S.N. che privato per Cardiologia, mentre in solo regime privato per Endocrinologia.

3. RECAPITI

Ragione Sociale: Centro Angiocard s.a.s. di Festa Teresa & C. **P.IVA** 03171481215

Indirizzo Sede: Via Sandro Pertini, 6/8 – 80029 Sant'Antimo (NA)

Recapiti: Tel./Fax 081-5055800

E-mail: franco.guarnaccia21@gmail.com

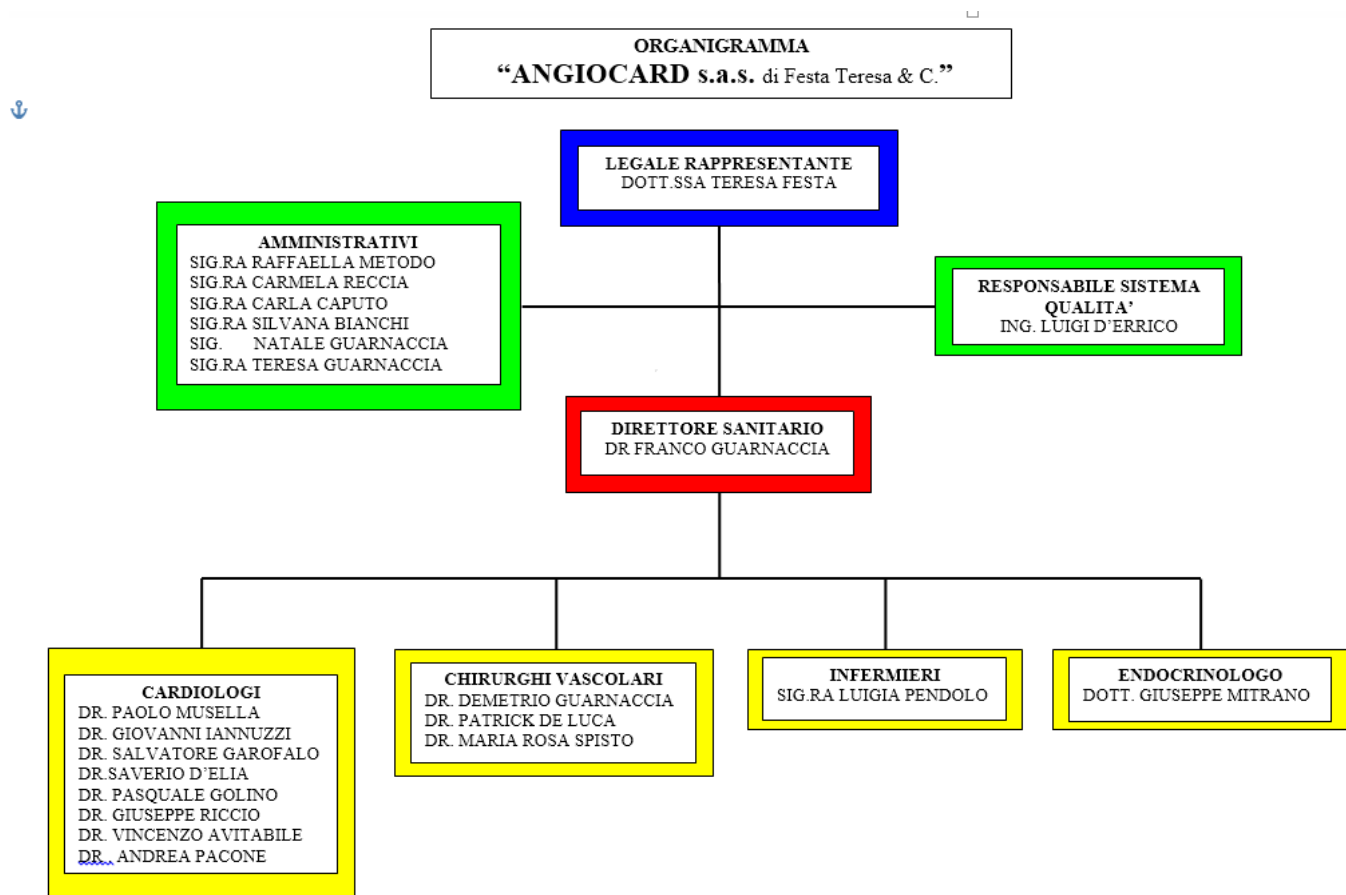
Sito web: www.angiocard.it

4. ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

LUN-VEN 08:30 -21.00

SAB 08:30 – 13:30

5. ORGANIGRAMMA FUNZIONALE



Legale Rappresentante: Dott.ssa Teresa Festa

Responsabile Sanitario: Dott. Franco Guarnaccia

6. TEMPI DI ATTESA E MODALITÀ DI ACCESSO

Prenotazioni

Le prenotazioni si effettuano generalmente presso la segreteria del Centro oppure telefonicamente.

Consegna referti

La consegna dei referti è immediata all'esecuzione degli esami, tranne per il caso dei risultati dall'applicazione degli holter, che avviene dopo 48-72 ore.

Tempi massimi di attesa ai servizi erogati:

Visita cardiologica:7 giorni

Esami:7 giorni

Modalità di accesso alla struttura

L'utente che ha bisogno di effettuare un esame o una visita specialistica cardiovascolare o endocrinologica contatta il Centro. Regolarizzando tutti gli aspetti burocratici e amministrativi presso la Segreteria Accettazione, l'utente potrà accedere all'effettuazione delle prestazioni.

In particolare chi vuole avvalersi della convenzione con il sistema sanitario nazionale, si presenta all'accettazione con una prescrizione redatta su apposito modello/impegnativa predisposto dall'ASL e compilato dal medico prescrittore.

Invece l'utente che non vuole avvalersi della convenzione con il sistema sanitario nazionale, il giorno previsto per l'esecuzione dell'esame o della consulenza, si presenta in accettazione con prescrizione rilasciata da un medico di fiducia.

In presenza di eventuali imprecisioni formali dei documenti sanitari, si potrà comunque fruire dei servizi erogati, evitando di ripetere la prenotazione e impegnandosi a provvedere alla presentazione della documentazione idonea nel più breve tempo possibile.

Le informazioni specifiche ed in particolare quelle relative al tempo necessario per il ritiro dei singoli esami o esami urgenti possono essere fornite dalla Segreteria Accettazione.

7. PRESTAZIONI EROGATE

ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGABILI DAL S.S.N

- Visita Specialistica, Cardiologica, Angiologica ed Endocrinologica

- Ecografia Cardiaca Ecocardiografia
- Ecodopplergrafia Cardiaca a riposo o dopo prova fisica o farmacologica
- Ecocolor Dopplergrafia Cardiaca a riposo o dopo prova fisica o farmacologica
- Eco(Color) Doppler dei Tronchi Sovraaortici a riposo o dopo prova fisica o farmacologica
- Ecografia degli arti superiori o inferiori o distrettuale, arteriosa o venosa a riposo o dopo prova fisica o farmacologica
- Eco(Color)Dopplergrafia degli arti superiori o inferiori o distrettuale arteriosa o venosa a riposo o dopo prova fisica e farmacologica
- (Laser)Dopplergrafia degli arti superiori o inferiori
- Test cardiovascolare da sforzo con pedana mobile o cicloergometro
- Elettrocardiogramma dinamico secondo Holter
- Elettrocardiogramma
- Monitoraggio continuo (24 ore) della pressione arteriosa
- Studio Doppler Transcranico con analisi spettrale dopo prova fisica o farmacologica
- Color Doppler Transcranico
- Scleroterapia

8. ACCETTAZIONE

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome cognome, età dell'assistito (data di nascita)
- b) Codice fiscale dell'assistito, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Quesito diagnostico
- e) Timbro e firma del medico
- f) Data

Modalità di esecuzione.

9. PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.Lgs.196/03 s.m.i e GDPR 679/2016, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

I dati sensibili vengono riportati nel sistema informatico del front office e non vengono divulgati. L'accesso a tale archivio è consentito al Direttore Sanitario, ai medici refertanti.

10. PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento di assistenza medico specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in vigore.

Per prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino il relativo tariffario.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

11. TUTELA DELLA PRIVACY

Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 s.m.i.(pazienti)

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 s. m. i e GDPR 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2).

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

I dati personali da Lei forniti o comunque acquisiti dal centro possono essere trattati con il suo consenso e anche senza l'autorizzazione del Garante, se necessari per perseguire una finalità di tutela della sua salute o della sua incolumità fisica. A tal fine e con le modalità semplificate di cui all'art. 77 d.lgs. 196/03 s. m. i con il presente documento il titolare del trattamento le rende noto per iscritto che:

- a) I dati saranno trattati al fine di eseguire oggi o in futuro le prestazioni da Lei richieste con mezzi elettronici e cartacei, secondo modalità strettamente strumentali al perseguimento della indicata finalità diagnostica e di tutela della salute;
- b) Il conferimento dei dati ha natura facoltativa;
- c) L'eventuale rifiuto da parte Sua di conferire i dati che La riguardano o di prestare il consenso non ci consentirà di adempiere alle prestazioni richieste;
- d) Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- e) I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui

all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.

- f) Lei ha diritto di ottenere in ogni momento la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi abbia interesse, l'integrazione dei dati stessi facendone richiesta scritta presso la nostra struttura
- g) Il reperto e le immagini ecografiche vengono comunque consegnati su supporto cartaceo all'interessato con la carta dei servizi all'esito della prestazione.
- h) Lo studio può conservare il reperto e le immagini ecografiche e trattare i dati relativi anche per fini di ricerca, per scopi statistici e scientifici e per divulgazione nell'ambito della letteratura medico-scientifica, ma solo con garanzia dell'anonimato e previa espressa autorizzazione degli interessati. Anche tale ulteriore consenso ha natura facoltativa e l'eventuale rifiuto da parte sua non ci impedirà in alcun modo di adempiere alle prestazioni richieste. In virtù di tale ulteriore consenso dell'interessato i dati anche sensibili potranno essere trasferiti a terzi, società o Enti, anche con modalità elettroniche e/o telematiche, esclusivamente per scopi statistici e scientifici, in conformità alla legge, ai regolamenti, alla normativa comunitaria e ai codici di deontologia e di buona condotta, affinché siano adoperati, **in forma rigorosamente anonima**, per la ricerca e l'eventuale pubblicazione su riviste e/o libri medici.
- i) I dati raccolti saranno conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario allo scopo o agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati in conformità con il consenso o i consensi ricevuti, tenuto conto dell'opportunità di osservare per scopi clinici e di tutela della salute dell'interessato anche i precedenti reperti sebbene risalenti nel tempo.
- j) Titolare del trattamento dei dati è ANGIOCARD s.a.s. di Festa Teresa & C.

Art. 76 (Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici)

1. Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

- a) con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;
- b) anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.

2. Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.

3. Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

Art. 77 (Casi di semplificazione)

1. Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:

- a) per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;
- b) per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;
- c) per il trattamento dei dati personali.

2. Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:

- a) dagli organismi sanitari pubblici;
- b) dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;
- c) dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80

GDPR 679/2016

I dati personali dell'utente sono utilizzati da ANGIOCARD s.a.s. di Festa Teresa & C. che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:

- Mista - elettronica e cartacea
- Con le seguenti finalità:
 - Erogazione del servizio prodotto (Anamnesi paziente, Diagnosi, cura e terapia pazienti, monitoraggio di gruppi a rischio, Prevenzione di determinate patologie, Registrazione pazienti e gestione amministrativa, monitoraggio, registrazione dati sanitari)
 - Gestione della clientela (contratti, ordini, spedizioni e fatture)

Fatto salvo esplicito diniego da parte dell'interessato, i dati dell'utente saranno trattati anche per le seguenti finalità:

- Invio di proposte e/o di comunicazioni commerciali a mezzo posta elettronica o SMS o fax, da parte di ANGIOCARD s.a.s. di Festa Teresa & C.

L'eventuale rifiuto nel consentire il trattamento dei dati comporta l'impossibilità di usufruire del servizio richiesto dall'utente.

BASE GIURIDICA

Il conferimento dei dati è obbligatorio per tutto quanto è richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte può dar luogo all'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

La società tratta i dati facoltativi degli utenti in base al consenso, ossia mediante l'approvazione esplicita della presente policy privacy e in relazione alle modalità e finalità di seguito descritte.

CATEGORIE DI DESTINATARI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di interessati:

- Responsabili esterni;
- Responsabili interni;
- DPO.

STRUTTURE INFORMATICHE

Denominazione attività	Attività Sanitaria
Strutture informatiche	Archivio informatico
Tipo Struttura	Interna
Sede	ANGIOCARD s.a.s. di Festa Teresa & C.

PERIODO DI CONSERVAZIONE: I dati saranno trattati per tutto il tempo necessario allo svolgimento del rapporto commerciale in essere e per i successivi anni dalla data di acquisizione degli stessi. In particolare i dati contabili e quelli relativi alla prestazione sanitaria (dati particolari e sensibili) saranno trattati e conservati per il tempo previsto dalla normativa vigente in materia e per i tempi di conservazione idonei per garantire l'eventuale tutela della struttura in tema di Responsabilità Sanitaria, oppure fino a revoca del consenso ai trattamenti da parte dell'interessato.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:

- Richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso art. 15);
- Conoscerne l'origine;
- Riceverne comunicazione intelligibile (comprensibile);
- Avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- Richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (art. 16);
- Diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art.18);
- Diritto di revoca (art 17);
- Diritto alla portabilità dei dati (art.20);
- Nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;

- Il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (art.77).

12. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino sui servizi erogati dal Centro, e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che la nostra struttura ha adottato o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

Iniziative legate all'accesso alla struttura

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.
- Adeguamento della segnaletica esterna per facilitare l'accesso alle sale, di cura e semplificazione della segnaletica interna (orari, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, ecc.).
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile

Iniziative legate alla qualità del servizio erogato

- Corsi di aggiornamento professionale per il personale su tecniche di riabilitazione innovative e nuove metodiche.
- Al fine di valutare il risultato del percorso terapeutico seguito, al paziente viene offerta la possibilità di effettuare una visita specialistica di controllo.
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.
- Scambio continuo di informazioni fra medici specialisti sulla risposta alle terapie da parte di ogni paziente.

PROGRAMMI

I programmi si riferiscono ad importanti cambiamenti sul versante strutturale od organizzativo con i quali il Centro intende perseguire e mantenere nel tempo una qualità "eccellente" in tutte le fasi di erogazione del servizio sanitario.

13. I NOSTRI OBIETTIVI

Il centro cardiologico **ANGIOCARD di Festa Teresa & C. S.a.s.**, per volontà della direzione ha adeguato il proprio Sistema adottando un modello gestionale e organizzativo conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 e ai requisiti ulteriori del Regolamento n°1 del 22 giugno 2007 per l'accreditamento definitivo.

Un Sistema Qualità ben strutturato ed implementato, fondato sulla ricerca del miglioramento continuo e dell'ottimizzazione di risorse e costi, consente di pianificare, gestire e controllare le attività della struttura, per garantire un servizio puntuale ed efficiente, oltre che professionalmente valido in un settore nel quale i bisogni dell'Utente sono particolarmente importanti e critici.

L'adozione di un Sistema di gestione per la Qualità rappresenta altresì un validissimo strumento per la creazione di vantaggi competitivi nei confronti del mercato concorrente, sempre più vario e mutevole a causa della spinta legislativa e sociale.

Lo scopo della nostra organizzazione è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti a noi si rivolgeranno per ricevere prestazioni sanitarie, anche attraverso la creazione di un nuovo

rapporto tra Medico e Utente, basato su una tempestiva comunicazione di tutte quelle informazioni che possano aiutare a ridurre i tempi di intervento in presenza di particolari patologie.

Durante questi anni abbiamo puntato sulla massima disponibilità, sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri Operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al Cliente ed aumentare così la sua soddisfazione.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale, al fine di garantire, ai nostri utenti, standard di servizio sempre più elevati.

Ad oggi, i principali impegni nei confronti dei nostri Interlocutori sono:

- ✿ Rispetto dei requisiti cogenti
- ✿ Rispetto dei requisiti posti dal Sistema
- ✿ Miglioramento continuativo dell'efficacia dello stesso

A fronte degli impegni assunti e del quadro definito, si perseguono, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, i seguenti Obiettivi:

- ✿ soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente attraverso il continuo miglioramento del servizio offerto
- ✿ ampliamento del portafoglio clienti
- ✿ efficienza nei processi di erogazione dei servizi

14. DIRITTI DEL CITTADINO

Art. 1 – la nostra struttura ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante della nostra struttura in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione del Centro, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

Art. 6 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario

15. LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DELLA RELATIVA REGOLARITA' (ADEGUATEZZA)

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti:

1. gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
2. gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
3. gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
4. gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
5. gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
6. gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.

SICUREZZA DELLE STRUTTURE E DEL CITTADINO/UTENTE

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività della nostra struttura

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione
- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

IL COMFORT

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che la nostra struttura si pone.

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORTAMENTALI

La nostra struttura garantisce ai propri clienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali verso gli stessi:

- La riconoscibilità

ossia l'individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento (da portare in modo ben visibile), contenente il nome e il cognome del collaboratore.

- La presentabilità

Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.

- Comportamenti, modi e linguaggio che dovranno essere tali da stabilire con il pazienti un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.

Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.

- Rispetto della privacy attraverso l'applicazione delle regole definite nel Documento Programmatico della Sicurezza redatto in conformità con quanto prescritto al punto 19 del Disciplinare tecnico (allegato B al D.Lgs. 196/03s.m.i e GDPR679/2016).

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, la nostra struttura si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.

16. PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA

TABELLA RIASSUNTIVA PAGAMENTO PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA QUOTE TICKET / CODICI DI ESENZIONE , COSI' COME MODIFICATI NELLA QUOTA AGGIUNTIVA REGIONALE DAL D. REG. N. 141/2014 e succ. m. e i. DCA 147/14 VALIDITA' 01/04/2015.

NON ESENTI		
	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
	Importo totale da pagare: Ticket + € 20,00	Trattasi di soggetti non compresi nelle categorie sotto evidenziate e con reddito familiare al di sopra di € 50.000,00
ESENTI		
CODICI	Totale da pagare	SOGGETTI AVENTI DIRITTO
E00	Importo totale da pagare =ticket +€ 15,00	Soggetti con più di 6 anni o meno di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro
E01	Importo totale da pagare €5,00	Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a 36.151,98 euro (ex art. 8, comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E01 + E10	Importo totale da pagare €0,00	
E02	Importo totale da pagare €0,00	Disoccupati – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modi
E03	Importo totale da pagare €0,00	Titolari di assegno (ex pensione) sociale – e loro familiari a carico - (art. 8 comma 16 della L. 537/1993 e succ. modifiche e integrazioni);
E04	Importo totale da pagare €0,00	Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico – con reddito familiare inferiore a 8.263,31 euro incrementato a 11.362,05 euro in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516 euro per ogni figlio a carico (ex art.
E07	Importo totale da pagare €0,00	Cittadini extracomunitari iscritti al SSN, con permesso di soggiorno per richiesta di asilo politico o umanitario, per

		prestazioni farmaceutiche, di assistenza specialistica ambulatoriale, di accesso al pronto soccorso per un periodo di sei mesi dalla richiesta
E10	Importo totale da pagare: Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 1 o 2 persone con reddito complessivo non superiore a euro 15.000
E11	Importo totale da pagare: Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 3 persone con reddito complessivo non superiore a euro 18.000
E12	Importo totale da pagare: Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare di 4 o 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 22.000
E13	Importo totale da pagare: Ticket + € 10,00	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con più di 5 persone con reddito complessivo non superiore a euro 24.000
E14	Importo da pagare = €0,00	Minori affidati alle case famiglia e comunità alloggio a seguito di provvedimenti del Tribunale dei minori
da C01 a C06	Importo totale da pagare €5,00	C01 Invalidi civili al 100% di invalidità senza indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C 02 Invalidi civili al 100% di invalidità con indennità di accompagnamento (ex art. 6 comma 1 lett. d del D.M. 01.02.1991); C03
da C01 a C06 + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
C07	Importo totale da pagare €5,00	Relazioni medico legali richieste in sede di verifica dell'invalidità civile (COD. C07) - sia ambulatoriale che domiciliare
"F01"	Importo totale da pagare €0,00	Prestazioni a favore di detenuti ed internati (ex art. 1, comma 6, D.Lgs. 22. 6. 1999 n. 230) detenuti 01
"G1" e "G2"	Importo totale da pagare €0,00	G01 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 1a alla 5° titolari di pensione diretta vitalizia e deportati in campo di sterminio (ex art. 6 comma 1 lett. a del D.M. 01.02.1991); G02 Invalidi di guerra appartenenti alle categorie dalla 6a a

da L 01 a L 04	Importo totale da pagare €5,00	L01 Grandi invalidi del lavoro dall'80% al 100% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. B del D.M 01.02.1991). L 02 Invalidi del lavoro con riduzione della capacità lavorativa > 2/3 - dal 67% al 79% di invalidità - (ex art. 6 comma 1 lett. b del D.M. 01
da L 01 a L 04 + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
tutti i codici M	Importo totale da pagare €5,00	M0 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998)- in epoca pre-concezionale; M da 01 a 41 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/1998) – i gravidanza ordinaria; M99 Esente per stato di gravidanza (ex D.M. del 10/09/98) in gravidanza
tutti i codici M + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
tutti i codici N	Importo totale da pagare €5,00	N01 Pazienti in possesso di esenzione in base alla L. n. 210 del 25.02.1992 - Danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni e somministrazione di emoderivati - (ex art. 1 comma 5 lett. d del D.Lgs. 124/
tutti i codici N + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
MALATTIA CRONICA "O23"	Importo totale da pagare €0,00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056"	Importo totale da pagare €5,00	Soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti esenti ai sensi del D.M. 28.05.1999 n. 329 e succ. modifiche e integrazioni (ultimo D.M. 21.5.2001 n. 296)
MALATTIE CRONICHE DA "0.. E FINO A 056" + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
tutti i codici P	Importo totale da pagare €5,00	P01 Prestazioni specialistiche finalizzate alla tutela della salute collettiva, disposte a livello locale in caso di situazioni epidemiche (ex art. 1 comma 4 lett. b del D.Lgs. 24/1998 – seconda parte -); P02 Prestazioni specialistiche finalizzate all'avv
tutti i codici P + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
PATOL. RARE (da R Aann a R Qann)	Importo totale da pagare €5,00	Soggetti affetti da patologie rare esenti ai sensi del D.M. 18.05.2001 n. 279; Prestazioni richieste su sospetto

PATOL. RARE (da R Aann a R Qann) + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18.05.2001 n. 2794
"R99" PATOL. RARE	Importo totale da pagare €5,00	R99 Prestazioni richieste su sospetto diagnostico di malattia rara (ex art. 5 comma 2 del D.M. 18/05/2001 n. 279)
"R99" PATOL. RARE + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
tutti i codici S	Importo totale da pagare €5,00	S01 Grandi invalidi per servizio appartenenti alla 1a categoria - titolari di specifica pensione - (ex art. 6 comma 1 lett. c del D.M. 01.02.1991); S02 Invalidi per servizio appartenenti alla categoria dalla 2° alla 5° (ex art. 6 c 1 lettera "c" del DM 0
tutti i codici S + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
"T01"	Importo totale da pagare €5,00	T01 Prestazioni specialistiche correlate all'attività di donazione (ex art. 1 comma 5 lett. c del D.Lgs. 124/1998); T 01
"T01" + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
"B01"	Importo totale da pagare €5,00	B01 Prestazioni diagnostiche a soggetti a rischio di infezione HIV (ex art. 1, comma 4 lett. b del D.Lgs. 124/1998 – prima parte); Hiv
"B01" + E10/E11/E12/E13	Importo totale da pagare €0,00	
"V01" e "V02"	Importo totale da pagare €0,00	V01 Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata (ex art. 15 L. 302/90 e art. 5 c 6 del dlgs 124/98); vittime del terrorismo e delle stragi di tale matrice con invalidità <80% e loro familiari; vittime del dovere e loro familiari supersiti. V02

Moduli reclamo

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi, presso le Segreterie Accettazione sono a disposizione i Moduli Reclamo, che noi invitiamo a compilare in tutte le sue parti.

A termine della redazione deve essere riportato presso la Segreteria stessa dove il Responsabile Accettazione provvederà ad inoltrarlo al Responsabile Qualità o alla Direzione del Centro.

Quest'ultimo insieme con il team direzionale ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il termine massimo entro cui la causa del disservizio dovrà essere eliminata.

Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile Accettazione informare il Cliente, che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

17. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE/PAZIENTE

Il questionario di seguito riportato è rivolto a tutti gli utenti la nostra struttura al fine di rilevare eventuali carenze nell'erogazione del servizio e nella disponibilità degli operatori e/o suggerire eventuali consigli per migliorare la struttura e/o il servizio. Pertanto la Direzione rivolge a tutti gli Utenti l'invito a compilare il suddetto questionario, in quanto le risposte che essi daranno potranno essere un valido strumento di analisi e miglioramento per l'attività della Struttura.

Questionario di soddisfazione

1) SESSO:

- Maschio Femmina

2) ETA':

3) HA PRESO VISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI ESPOSTA IN SALA D'ATTESA?

- Si No

4) SECONDO LEI LA SALA D'ATTESA E':

- Molto accogliente Accogliente Poco accogliente Per niente accogliente

5) L'AMBIENTE DI LAVORO NELL'AMBULATORIO IN CUI E' STATO SVOLTO L'ESAME ERA:

- Molto tranquillo Tranquillo C'era confusione C'era molta confusione

6) IL PERSONALE SI E' RIVOLTO A LEI CON CORTESIA E DISPONIBILITA'

- Si Abbastanza Scarsamente No

7) RITIENE CHE LA SUA RISERVATEZZA PERSONALE SIA STATA RISPETTATA DAGLI OPERATORI?

- Si Abbastanza Scarsamente No

8) SECONDO LEI IL TEMPO D'ATTESA TRA IL SUO ARRIVO E L'INIZIO DELLA VISITA E' STATO:

- Breve Accettabile Lungo

9) HA AVUTO PRECEDENTI ESPERIENZE IN ALTRI CENTRI DI CARDIOLOGIA?

- Si No

10) SE DOVESSE SOTTOPORSI AD ALTRI ESAMI TORNEREBBE VOLENTIERI IN QUESTO CENTRO ?

- Si No

11) DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO GENERALE SUL SERVIZIO RICEVUTO, COME LO DEFINIREBBE ?

- Buono Abbastanza buono Non molto buono Scadente

HA DEI SUGGERIMENTI CHE POSSANO AIUTARCI AD OFFRIRE UN SERVIZIO MIGLIORE?:

DATA (facoltativa)_____

18. PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Direzione procede a monitorare:

- la customer satisfaction
- gli indicatori della qualità (suddivisi tra indicatori di customer satisfaction e indicatori di processo).

Gli indicatori e gli standard di qualità sono fissati su :

- 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
- comfort

Dall'analisi ed elaborazione dei dati così ricavati si estrapolano delle informazioni utili al fine di poter assumere decisioni e/o azioni relative:

- a) al miglioramento del sistema di gestione della qualità e dei suoi processi;
- b) al miglioramento del servizio erogato in relazione ai requisiti del cliente
- c) ai bisogni di risorse

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente si basano sul riesame delle informazioni relative al cliente. La raccolta di tali informazioni è di tipo attivo (questionari ed indagini, studi di settore)

e/o passivo (reclami). Il monitoraggio della soddisfazione del cliente viene effettuato, quindi, attraverso l'ausilio di dati interni ed esterni.

- a) Dati interni
 - Reclami del cliente
- b) Dati esterni
 - Questionari e/o indagini
 - Studi di settore

La somministrazione di questionari di customer satisfaction è effettuata dal personale di front office prima delle dimissioni del paziente.

19. CONSULENZA RELATIVA ALLE INDAGINI EFFETTUATE ED INTERPRETAZIONE DEI RISULTATI

Il direttore sanitario del centro e medici specialisti sono a disposizione dei pazienti per consulenze relative alle indagini effettuate nonché all'interpretazione dei referti.

Tutto il personale sanitario è sempre disponibile a dare spiegazioni: sulla malattia, sulle eventuali disabilità ad essa correlate, sulle possibili evidenze della fase successiva al percorso assistenziale e amministrativo. I pazienti possono richiedere questi servizi al personale di accettazione che provvederanno a fissare un appuntamento per un colloquio con il direttore tecnico o con il medico collaboratore di riferimento.