

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Centro di Diagnostica Cardiovascolare di M.G.Passaro-Petretta snc

Via Ferdinando Iannaccone n. 4
83100 – Avellino

Tel. 0825/21498 - Fax 0825/33754

e-mail passaro-petretta@libero.it

REV.	DEL	DESCRIZIONE
A	01/01/2007	PRIMA EMISSIONE

Indice Generale

1. SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

2. SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SUL CENTRO E SERVIZI FORNITI

3. SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

4. SEZIONE QUARTA

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

5. SEZIONE QUINTA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

Norme di Riferimento

La presente "Carta dei Servizi" è redatta in conformità alle seguenti norme:

- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- Ministero della Sanità - Linee guida n. 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale".

SEZIONE PRIMA

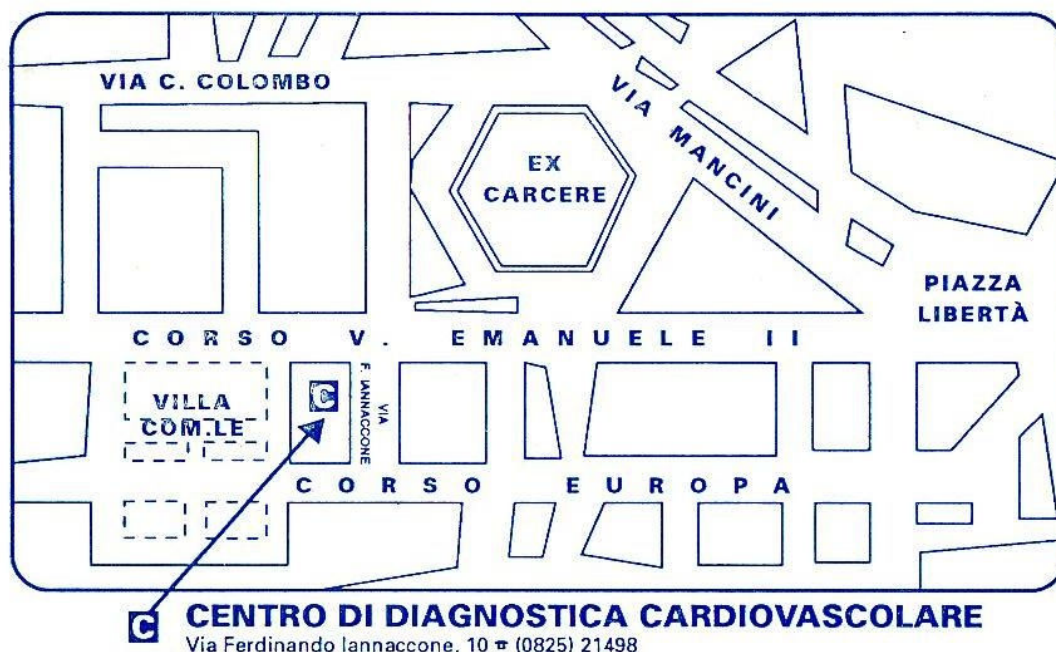
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 NOTA DI ACCOGLIENZA

Gentile Paziente, con la presente abbiamo ritenuto utile fornirle una Guida che le sia di aiuto per orientarsi e conoscere il "Centro di Diagnostica Cardiovascolare di M.G. Passaro-Petretta s.n.c." al quale si è rivolto per la soluzione del suo quesito diagnostico.

1.2 PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc è situato in Via Ferdinando Iannaccone n.4, strada di collegamento fra il centralissimo Corso Vittorio Emanuele ed il parallelo Corso Europa, nelle vicinanze della Villa Comunale. Tutto il personale del Centro, ognuno nell'ambito della propria specifica funzione con compiti e responsabilità ben definiti, opera tenendo conto che l'obiettivo fondamentale, che il Centro si propone di perseguire continuamente nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione dell'Utente.



1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona e di esigenze particolari, quali quelle dei portatori di handicap, senza distinzioni di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua, opinioni politiche e condizione sociale.
- **Imparzialità:** il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc si impegna ad uniformare il proprio comportamento ai principi di equità e giustizia, pertanto il personale eviterà atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia ovvero discriminazioni.
-
- **Continuità:** la tutela della salute non conosce pause, il servizio e le prestazioni sono regolari e senza interruzioni. All'utente si garantisce la continuità delle prestazioni erogate nei limiti dei servizi offerti dal Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc e definiti nella presente Carta dei Servizi.
- **Diritto di scelta:** questo diritto è parte integrante dei più estesi diritti della libertà personale e della libera circolazione del cittadino.
- **Partecipazione:** la partecipazione dell'utente verrà sempre consentita, sia per garantire il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di soggetti erogatori. L'utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del soggetto erogatore, secondo quanto previsto dalla L. 241/90. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e ha il diritto al rapido riscontro di quanto segnalato o proposto.
- **Efficienza ed efficacia:** il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc garantisce che il servizio sia erogato con efficienza, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate, e con efficacia mediante l'attivazione del controllo di qualità. Infatti, le attività e le prestazioni erogati nel Centro sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei quesiti diagnostici, valutando nel contempo le risorse impiegate e necessarie nella erogazione di tali prestazioni.

- **Sicurezza:** il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc garantisce l'applicazione di procedure per ridurre o eliminare del tutto l'incidenza di eventi avversi.

PARTE SECONDA

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc è in grado di fornire agli Utenti le seguenti prestazioni specialistiche nell'ambito della Diagnostica delle Malattie Cardiovascolari.

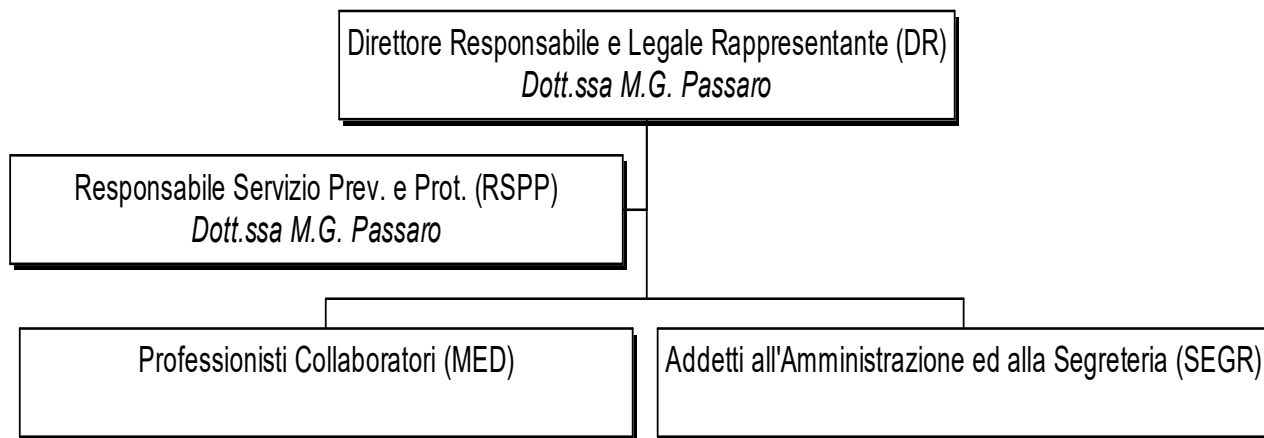
- 89.7 Visita Cardiologia
- 89.52 ECG
- 89.54 Monitoraggio elettrocardiografico
- 89.50 ECG Dinamico sec. Holter
- 88.72.1 Ecografia Cardiaca
- 88.72.2 Ecodopplergrafia Cardiaca
- 88.72.3 Ecocolordopplergrafia Cardiaca
- 88.73.5 Eco(Color) Doppler TSA
- 88.73.5 Eco(Color) Doppler TSA dopo Prova Fisica
- 88.77.2 Eco(Color) Doppler Arti arterioso
- 88.77.2 Eco(Color) Doppler Arti Venoso
- 88.77.2 Eco(Color) Doppler Distretti
- 89.61.1 Monitoraggio continuo (24 ore) della Pressione Arteriosa (Holter pressorio)
- 89.58.1 Fotopletismografia Arti Superiori e/o Inferiori
- 89.58.3 Fotopletismografia di altri Distretti
- 88.77.3 (Laser) Doppler Arti Arterioso
- 88.77.3 (Laser) Doppler Arti Venoso
- 88.77.1 Ecografia Arti Arterioso
- 88.77.1 Ecografia Arti Venoso
- 88.77.1 Ecografia Distrettuale

E' possibile richiedere in accettazione l'elenco completo ed aggiornato delle prestazioni sanitarie erogate in regime di accreditamento provvisorio e di quelle "private". Per queste ultime, è possibile consultare liberamente il tariffario ufficiale approvato dalla Direzione.

2.2 ORGANIZZAZIONE

Di seguito, è riportata l'organizzazione funzionale del Centro:

Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petrett s.n.c. ORGANIGRAMMA



Il servizio viene svolto dal **Lunedì al Sabato** secondo i seguenti orari:

MATTINO:	dalle ore 09,00 alle ore 13,00
POMERIGGIO:	dalle ore 15,30 alle ore 20,00
	<i>(Il sabato dalle ore 09,00 alle ore 12,30)</i>

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc dispone di apparecchiature conformi alla normativa vigente, gestite e controllate secondo le rigorose restrizioni previste dalla normativa corrente applicabile.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO, PAGAMENTO, RITIRO REFERTI

- ❑ Per poter accedere alle prestazioni fornite dal Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc, l'Utente viene invitato a fornire valida autorizzazione del medico curante su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (Impegnativa A.S.L.). Il periodo di validità dell'impegnativa è di trenta giorni.

I pazienti non esenti per patologia o per reddito sono tenuti al pagamento dell'intero costo delle prestazioni fino ad un massimo di € 36,15 per ricetta e fino ad un massimo prescritto di otto prestazioni per ricetta.

- In esecuzione del decreto commissariale n.ro 53/2010:

- Gli utenti non esenti sono tenuti al pagamento di una quota aggiuntiva fissa sulla ricetta pari a € 10,00;

- Gli utenti esenti sono tenuti al pagamento di una quota fissa di € 5,00 a ricetta.

Sono esclusi gli utenti che rientrano in varie categorie di esenzione : in accettazione il personale fornirà tutte le informazioni necessarie.

A decorrere dal 28 luglio 2011, per prestazioni di specialistica ambulatoriale, gli assistiti non esentati dalla quota di partecipazione al costo, sono tenuti al pagamento di una ulteriore quota fissa sulla ricetta pari a € 10,00 (applicazione legge 15/07/2011 n.ro 111).

I pazienti esenti devono esibire impegnativa del medico curante con indicazione del proprio codice di esenzione nonché esibire il relativo libretto di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza.

I pazienti, su indicazione della ASL/AV2 , sono invitati ad esibire la propria Carta Sanitaria.

Per le prestazioni a pagamento, è disponibile in accettazione il tariffario ufficiale in cui sono indicati i prezzi di ciascuna prestazione.

Il ritiro dei referti è in genere contestuale all'erogazione della prestazione ad eccezione delle prestazioni di monitoraggio ambulatoriale (Ecg Dinamico secondo Holter, Holter Pressorio), il cui referto viene consegnato dopo 24 ore necessarie per lo sviluppo e la lettura con interpretazione dell'esame.

Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro trenta giorni dall'effettuazione della prestazione specialistica, comporta l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione fruita (art. 1 comma 796 lettera r della legge n. 296 del 27.12.2006 - Legge Finanziaria 2007).

2.4 SERVIZI ACCESSORI

INFORMAZIONI

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc è ben lieto di fornire tutte le informazioni necessarie agli Utenti negli orari di apertura, anche telefonicamente (chiamando allo 0825/21498 – 0825/33754).

COMFORT e ORDINE

In ciascun locale in cui vengono eseguite le prestazioni sono assicurate condizioni climatiche adeguate per rendere il più possibile confortevole la permanenza dell'Utente nel Centro.

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo con tono di voce elevato.

La pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente dal personale addetto e secondo le modalità previste

dalla normativa vigente secondo un adeguato modello operativo di sanificazione ambientale.

PARTE TERZA

3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione del Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc ha individuato dei fattori di qualità, predisposto degli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi da raggiungere.

Il Sistema di Gestione per l'Accreditamento Istituzionale del Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc, istituito ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22/06/2007, prevede un piano di attività per monitorare costantemente gli obiettivi definiti in accordo alla politica aziendale.

Tutte le parti interessate (pazienti, Asl, Medici di Medicina Generale, ecc.) hanno il diritto/dovere di richiedere al Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc gli standard di qualità/obiettivi raggiunti e quelli da perseguire.

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc si impegna continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- A. accessibilità;
- B. umanizzazione;
- C. appropriatezza;
- D. riduzione dei tempi e liste di attesa;
- E. continuità delle prestazioni;
- F. riduzione dei rischi;
- G. soddisfazione degli Utenti.

A) Accessibilità

- Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:
 - i servizi offerti dalla struttura;
 - l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
 - gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
 - l'organigramma aziendale;
 - la procedura di gestione dei reclami.

- Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc è privo di barriere architettoniche nel rispetto della normativa vigente;
- Ciascun Utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso del Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc.

B) Umanizzazione

- Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/03).
- Presso il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc vengono fornite le istruzioni relative alla preparazione del paziente agli esami ed alle relative modalità di esecuzione.
- Ciascun Paziente viene identificato con il proprio nome e cognome e mai con il nome della malattia o dei farmaci associati alla sua persona.
- La documentazione sanitaria viene conservata in archivio protetto e controllato;
- Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti che il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

C) Appropriatezza

- Esiste e viene seguita una procedura per fornire le informazioni al pubblico riguardanti:
 1. indicazioni per la preparazione del paziente agli esami
 2. eventuali suggerimenti o prescrizioni per il periodo successivo agli esami

- Nei referti rilasciati ai pazienti per le visite specialistiche cardiologiche sono contenuti:
 - diagnosi o eventualmente ipotesi diagnostiche;

- terapie consigliate;
- ulteriori accertamenti previsti (con indicazioni del periodo ipotizzato).

D) Riduzione dei Tempi e Liste di Attesa

- Come già specificato al punto A), il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:
 - l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
 - gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

Negli ultimi 24 mesi, i tempi di attesa, ossia il periodo intercorrente tra la prenotazione degli esami ovvero l'accesso alla struttura per l'esame e la consegna dei referti, di norma, non superano i tre giorni lavorativi.

E) Continuità delle Cure

- Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc assicura la continuità del servizio nei giorni indicati nella Carta dei Servizi sanitari in vigore. In particolare, le attività sono assicurate tutte le mattine, dal Lunedì al Sabato, ed il pomeriggio dal Lunedì al Venerdì.
- Viene assicurata l'archiviazione dei risultati degli esami effettuati per almeno un anno, allo scopo di renderli tempestivamente disponibili alle parti interessate (pazienti, medici, specialisti, ecc.).

F) Riduzione dei Rischi

- Il materiale disinfettato o sterile risulta essere adeguatamente conservato secondo protocolli scritti.
- Esistono e sono seguite procedure finalizzate a ridurre il rischio di infezione da operatore a paziente e da paziente a paziente durante le attività ambulatoriali.
- Esistono e sono seguite procedure relative alla corretta conservazione/gestione/utilizzo dei dispositivi medici utilizzati nell'ambito delle attività ambulatoriali.

G) Soddisfazione degli Utenti

Il Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc provvede a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli Utenti.

Ciò avviene mediante continui colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari.

PARTE QUARTA

4. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

4.1 DIRITTI DEI PAZIENTI

- Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Durante la permanenza nel Centro di Diagnostica Cardiovascolare Passaro-Petretta snc il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e ad essere trattato con cortesia e rispetto.
- Il paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- Il paziente ha diritto di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- Salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo potrebbe comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; tali informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi al proprio stato di salute ed ogni altra circostanza che lo riguardino rimangano segreti.
- Il paziente ha diritto di presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi entro 15 giorni.

4.2 DOVERI DEI PAZIENTI

- Il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e adeguato alla circostanza, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura in cui si trova.
- L'accesso alla struttura sanitaria esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- In tutto il Centro è assolutamente vietato fumare. Questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute e a quella degli altri pazienti.
- Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere di tutti gli utenti.

PARTE QUINTA

5. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

5.1 FUNZIONI E REGOLAMENTO DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'Utente/Cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di formulare suggerimenti e di sporgere reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione Sanitaria (che svolge anche la funzione di Ufficio Relazioni con il Pubblico), tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.

La Direzione Sanitaria riceve le osservazioni, suggerimenti, opposizioni o i reclami in qualunque forma

presentati dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare immediata risposta agli stessi che si presentino di immediata soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dal seguente

Regolamento di Pubblica Tutela

• Art. 1

I Clienti/Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.

• Art. 2

Gli Utenti esercitano i propri diritti con:

- lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata e inviata alla Direzione del Centro;
- compilazione di apposito modello consegnato a ciascun paziente del Centro dalla Direzione;
- segnalazione telefonica, fax o tramite posta elettronica alla Direzione;
- colloquio con il responsabile della Direzione.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà redatto apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.

•

• Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra elencati, **entro 15 giorni** dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

• Art. 4

La Direzione accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento; provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione dando tempestiva risposta all'Utente; invia la risposta all'Utente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo qualora l'Utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

A fine sezione è riportato il modello di Scheda di Segnalazione.

SCHEDA SEGNALAZIONI

**CENTRO DI DIAGNOSTICA CARDIOVASCOLARE
di M.G. PASSARO-PETRETTA
Tel. 0825/21498
Fax 0825/33754
e-mail passaropetretta@libero.it**

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami

o Verbale o Tel / Fax / e-mail o Con modulo o Con lettera allegata

del Sig./Sig.ra (*) _____

abitante a (*) _____

telefono (*) _____

Oggetto della segnalazione

Ricevuto il _____

da _____

Firma _____

(*)dati trattati nel rispetto della normativa vigente sul trattamento dei dati personali (D.Lgs 196/03)