CARTA DEI SERVIZI

Centro Radiologico San Severo

Presentazione

Il CENTRO RADIOLOGICO SAN SEVERO opera nel settore della diagnostica per immagini dall'anno 2015.

La sua attività si rivolge a cittadini ed aziende, in regime privato e di accreditamento Istituzionale con il Servizio Sanitario Nazionale nella sede di SAN SEVERO

Tra gli obiettivi principali la Direzione pone costante attenzione al raggiungimento delle diagnosi attraverso l'imaging strumentale ed il continuo incremento degli standards formativi, tecnologici e organizzativi, coerentemente con le normative nazionali e regionali, ed con l'adesione alle indicazioni della Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2008.

Il CENTRO RADIOLOGICO SAN SEVERO è in possesso di regolare autorizzazione rilasciata dal Comune di San Severo nella sede di San Severo, nonché della Regione Puglia per le attività di diagnostica per immagini con utilizzo di grandi macchine, Tac e Risonanza magnetica ad alto campo; nonchè dei titoli autorizzativi previsti per legge, nonché di tutta la struttura tecnica, medica ed amministrativa e le attestazioni specifiche consentono al Centro Radiologico di poter erogare Servizi Sanitari con performance decisamente elevate.

Tale prerogativa pone al centro di tutte le attività espletate, la completa soddisfazione dell'utenza.

- **Mission**

La **MISSION del Centro** è quella di contribuire a migliorare la salute della popolazione del territorio sul quale insiste "Foggia e Provincia, aree limitrofe del Molise e della Campania, nonchè l'area nord della provincia BAT", mediante il supporto all'attività di prevenzione, l'accuratezza e la precisione delle proprie indagini ai fini della cura, la continua innovazione e l'aggiornamento di tecniche e strumenti, il costante miglioramento nella accessibilità alle prestazioni e l'assidua attenzione alle necessità della medicina di base e specialistica del territorio.

- **Vision**

La **VISION del Centro** è una Sanità privata Socialmente Responsabile, tesa a salvaguardare i principi fondamentali della cura del paziente secondo criteri rigorosamente scientifici e fondati sull'evidenza clinica e sull'appropriatezza diagnostica. Tale visione presuppone uno stretto coordinamento trasversale tra tutti i livelli operativi e le risorse umane coinvolte nell'organizzazione interna dei servizi, nonché un avanzatissimo livello di integrazione tecnologica con gli strumenti della rete informatica globale.

La Direzione intende incrementare lo standard di qualità delle prestazioni sanitarie, in maniera costante e progressiva, mediante:

- il miglioramento dell'organizzazione del lavoro e della vivibilità in esso;
- l'aggiornamento continuo e mirato del personale;
- il controllo e la trasparenza dei processi aziendali;
- l'esecuzione dei Controlli di Qualità interni.

I dati che fanno del Centro una potenziale entità ben distinta e qualificata nella realtà locale sono:

- consolidata esperienza nel settore diagnostico del nostro personale;
- un patrimonio strumentale rigorosamente adeguato all'evoluzione tecnico-scientifica

-Dott. **Ariano Giovanni -Nicola Biccari -Silvio Carlino Medici Radiologi per Risonanza Magnetica, TC, Ecografia e Radiologia**

- Antonio Curatolo e Umberto Comes Tecnici di Radiologia Medica

-Gesan consulente Informatico dedicato allo sviluppo e alla ricerca delle piattaforme informatiche

- Dottor Mario Pio Germano medico radiologo dedicati in forma esclusiva alla senologia.

Sedi

Il Centro Radiologico San Severo è organizzato in un'unica sede a San Severo

1) al pian terreno di via San Giovanni Bosco n22-24, costituita da 7 sale operative con relative pertinenze e servizi:

- una diagnostica di Radiologia digitale RX diretta per esami scheletrici, toracici, tradizionali e radiologia dentale, con apparecchiatura OPT Digitale diretto e Dentascan.
- una diagnostica di Risonanza magnetica Aperta 0,40 Tesla;
- una diagnostica di Tc spirale multistrato !28 Strati con IA
- una sala di refertazione e colloquio, accesso ai servizi di risonanza magnetica e Tac dotata - un ambulatorio per ecotomografia con annessa refertazione;

E' presente una sala d'attesa adibita per tutti i pazienti che devono eseguire le diverse prestazioni, dotata di idonei servizi igienici.

La zona accettazione serve ad espletare la prima parte delle formalità necessarie all'effettuazione delle prestazioni.

Dal corridoio 1 si accede a tutte le sale.

La Sala 4 è dedicata all'effettuazione degli esami radiografici; adiacente a questa vi è La Sala 2 ,dedicata alla risonanza magnetica aperta. Queste sale sono dotate ciascuna di una sofisticata postazione di comando che consente l'accesso ai sistemi Ris e Pacs della struttura e offre la possibilità della visione imaging multidisciplinare durante l'esecuzione degli esami. L'attiguità delle sale consente al medico di spostarsi sul paziente successivo riducendo le attese.

La Sala 3 è dedicata alle prestazioni TC e la Sala 5 a quelle ecografiche.

La sala all'ingresso destinata ai colloqui e refertazione, consentono l'accesso ai sistemi Ris e Pacs della struttura e offrono la possibilità della visione imaging multidisciplinare anche durante l'esecuzione degli esami.

La **Sede Amministrativa/Archivio/sala CED**, non accessibile ai pazienti ed è ubicata in Via San Giovanni Bosco 22a ed al proprio interno sono collocate l'area legale-amministrativa, l'archivio informatico di back-up ed una saletta riunioni.

Elenco del personale interno e consulenti

Ariano Giovanni

Ariano Massimo

Comes Umberto

Curatolo antonio

Germano Mario Pio

Carlino Silvio

Biccari Nicola

Planimetrie struttura

Aree diagnostiche

RADIOLOGIA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione e di professionisti esperti nel settore della Radiologia diagnostica tradizionale.

Settori di studio in Radiologia:

- Gastroenterologico - Urologico

- Toracico

- Osteo-articolare

- Odontostomatologico

- Ortopanoramico

- TC Cone Beam 3D

- TC/TAC 128 strati IA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura TC Spirale Multislice di ultima generazione e di professionisti esperti nel settore della Tomografia Assiale Computerizzata.

Settori di studio con

TAC

- Tc neurologica del cranio e della colonna intera

- Tc dell'addome e del torace: colonTC virtuale

- Studi con mezzo di contrasto

- Tc degli arti e delle articolazioni

- Tc odontostomatologica e Maxillo – Facciale

ECOGRAFIA

La struttura sanitaria è dotata di tre Ecotomografi di ultima generazione dotati di modulo eco color Doppler Elastosonografico e Fibroscan del fegato e di professionisti esperti nel settore della ecografia.

Settori di studio in Ecografia:

- Internistica

- Muscolo-scheletrica

- Cutanea

- Osteo-articolare

- Senologica

- Vascolare

- Pediatrica

- Ostetrico-ginecologica/ interventistica

SENOLOGIA

La struttura sanitaria è dotata di Mammografo Digitale diretto dotato di tecnologia 3D Tomosintesi di ultima generazione e di professionisti esperti e dedicati nel settore della Radiodiagnostica Senologica.

Settori di studio in Senologia:

- Mammografia 3D

- Ecografia mammaria

- Visita senologica

RISONANZA MAGNETICA

La struttura sanitaria è dotata di attrezzatura di ultima generazione (RMN S-Scan Esaote 0,4T) e di professionisti esperti nel settore della Risonanza Magnetica Nucleare.

Il nostro servizio è dotato di apparecchiatura compatibile con pazienti claustrofobici per la grande apertura del gantry.

Settori di studio in Risonanza Magnetica:

- RM Articolare e Artro RM

Accettazione

L'accesso all'accettazione, è agevole e distanziato dall'area d'attesa per consentire un adeguato rispetto della privacy, in tal senso sono state affisse evidenti indicazioni.

Sicurezza

La sicurezza dei pazienti che accedono alla struttura è garantita dalla presenza di un aggiornato "piano di sicurezza" in osservanza del Dlgs. N. 81/2008, redatto dal TITOLARE in collaborazione STUDIO PIZZICOLI

VENDING SRL, adottando tutte le precauzioni di legge e quelle ulteriori, per la tutela degli Ospiti e dei Lavoratori.

Privacy

Le attività svolte nel Centro Radiologico sono svolte nel rispetto e tutela della privacy degli utenti come per legge. Ogni procedura dall'accettazione al congedo del paziente è organizzata in modo da proteggere le informazioni riservate dell'utente. In tal senso si sono operati interventi sulle infrastrutture e sui sistemi informatici oltre che sui sistemi elettromedicali computerizzati.

Il Responsabile per la Sicurezza dei dati RIS e PACS GESAN srl, come comunicato formalmente al Garante della Privacy.

Sistema informatico

Il Centro è altamente informatizzato e ciò consente un più agevole svolgimento delle procedure lavorative. Le strutture del Centro Radiologico sono tutte interconnesse tra di loro attraverso un sistema di Web Ris/Pacs. Il centro è dotato di connessione Internet / Intranet ad alta banda con sistema ADSL ed HDSL, ciò consente di poter realizzare l'accesso ai teleconsulti con altre strutture nazionali ed internazionali. Sono presenti sistemi di sicurezza Firewall hardware e/clouding back-up.

Modalità d'accesso e Orari

La prenotazione per esami radiologici può avvenire per via telefonica e, limitatamente agli esami che non richiedono preparazione, presentandosi allo sportello di accettazione muniti di richiesta medica o telefonicamente, possono essere prenotati i seguenti esami:

- Mammografie/ ecografie mammarie
- Indagini TC senza mezzo di contrasto
- TC osteoarticolari o neurologiche di routine
- RMN Aperta basso campo
- Ecografie
- Ecodoppler
- Visite senologiche

Per tutti gli altri esami è necessario presentarsi personalmente allo sportello di accettazione con la documentazione del Medico Curante, del Medico Specialista o comunque inerente. In accettazione vengono concordati appuntamenti e assegnati moduli standardizzati circa le prestazioni che richiedono preparazione. Laddove il paziente riscontra problematiche ostative al tipo di preparazione contenuta nei moduli, lo stesso verrà presentato al medico presente in struttura (se non presente concordando un rapido colloquio) col quale verranno stabilite le condizioni per prepararsi all'indagine
diagnostica richiesta.

Per ogni tipo di prenotazione, verrà richiesto al paziente un recapito telefonico personale, la data di nascita e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Il sistema di prenotazione del Centro Radiologico possiede i requisiti fondamentali per il collegamento al sistema CUP Regionale della Regione Puglia (attualmente non ancora collegato).

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web della struttura: centroradiologicosansevero@gmail.com

Informazioni, prenotazioni, accettazione e ritiro referti:

- dal Lunedì al Venerdì: dalle 08:00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19:00;
- il Sabato: dalle 08:00 alle 12:00.

Il ritiro dei referti avviene al banco ritiro referti, dove attraverso una procedura informatizzata viene certificato dal responsabile del ritiro.

E' fondamentale presentare il modulo di delega al momento del ritiro degli esami, se non lo si fa personalmente. Il modello di delega viene consegnato a tutti i pazienti.

Al momento della prenotazione, se per via telefonica, il paziente verrà informato del giorno e dell'orario di esecuzione dell'esame.

E' necessario che il paziente presenti adeguata documentazione giustificante la richiesta di accertamento diagnostico come, ma non esclusivamente, la richiesta medica dell'esame da effettuarsi.

La mancata presentazione all'appuntamento renderà necessaria la riprogrammazione dell'appuntamento ponendo in coda alla lista già esistente il nuovo appuntamento. Eventuali deroghe per giustificate urgenze saranno decise dal Direttore Sanitario della Struttura o da altro medico delegato dal Direttore Sanitario.

Risorse Umane Referenti

Accettazione, consegna referti, E-reservation, call service e info amministrative

Responsabili: Ariano Massimo

Ufficio del Personale, Management e Reclami

Responsabile: Ariano Massimo

Informazione Medica Generale, Informazione Medica Tc e Mammografia, Informazione Mezzi di Contrasto, Informazione Medica Risonanza Magnetica Nucleare

Responsabile: Ariano Giovanni

Procedure

<u>Per prenotare un esame</u>:

- presentare alla segreteria il documento di riconoscimento del Paziente e se presente l'impegnativa del S.S.N. o altra certificazione di richiesta, nonché tessera sanitaria del paziente;
- concordare col personale il giorno e l'ora di esecuzione dell'esame, conservare il talloncino memo di prenotazione.

Per eseguire esami in regime privatistico è fortemente consigliato esibire documentazione inerente a pregressa identificazione dell'esame richiesto. In mancanza di tali documenti il motivo dell'esame verrà valutato clinicamente dal Medico presente in struttura che giudicherà l'appropriatezza dell'indagine e consiglierà eventuali metodiche alternative in ossequio ai criteri di minor esposizione radio.

Accesso all'esame:

Il Paziente si presenta in segreteria e mostra l'eventuale talloncino di prenotazione e il documento di riconoscimento o l'impegnativa del S.S.N. o altra certificazione circa la richiesta dell'esame, nonché la tessera sanitaria;

- firma il consenso al trattamento dei dati personali, solo nel caso non sia stato già fatto in passato, in questo Centro;

Al momento dell'accettazione il paziente è informato, ai sensi del nuovo Codice in Materia di protezione dei dati personali (2016/79) sul trattamento dei suoi dati sensibili ed è richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

A questo punto:

- il Paziente firma l'impegnativa per accesso al S.S.N. e la consegna in segreteria (attività da eseguirsi a seguito dell'accreditamento);
- esegue il pagamento dell'importo previsto (ticket o tariffa, se in regime privato) in contanti o con carta di credito / bancomat;
- presentandosi puntualmente all'accettazione si riceverà un **codice di prestazione** progressivo (monitorabile sul maxi-display presente in sala d'attesa): esso indica il numero di posizione nell'elenco di attesa e distingue il paziente in base al suo ID per proteggerne la privacy e ne distingue la metodica radiologica a cui è destinato in base al colore e il numero progressivo in base alla priorità di accesso;
- si accomoda nella sala d'attesa indicata dal personale;
- il paziente verifica l'avanzamento della coda sul monitor delle diagnostiche posto in sala d'attesa;
- attende di essere convocato dal personale Medico o Tecnico per l'esecuzione dell'esame.

L'esecuzione dell'esame

Allorquando il personale e la struttura si renderanno disponibili ad effettuare l'esame in attesa il personale medico o tecnico, effettuerà la chiamata del paziente con il codice assegnato direttamente in sala d'attesa e solo nei casi di scarsa affinità con le procedure di codifica (es. pazienti anziani, analfabeti o altro) direttamente col cognome.

Tenendo conto che il Centro effettua non solo prestazioni programmate agli utenti ambulatoriali, ma anche possibili esami "urgenti", la tempistica potrebbe richiedere tempi ulteriori per l'effettuazione delle indagini, il personale farà quanto possibile per rispettare la puntualità nell'esecuzione della prestazione e comunque di informare costantemente i pazienti sull'andamento dei ritardi.

Eventuali impedimenti da parte della Radiologia all'effettuazione dell'esame (per esempio, un guasto alla strumentazione) saranno tempestivamente comunicati agli utenti interessati, se possibile, mediante telefono (è consigliabile pertanto che l'utente lasci sempre un recapito telefonico al momento della prenotazione).

Seguendo quanto contenuto nel D.L. 187/2000, che impone il principio di giustificazione dell'esame, ai fini della radioprotezione della popolazione, il medico specialista in Radiologia potrà modificare o convertire l'indagine

richiesta in altra, ovviamente di pari efficacia diagnostica: a tale riguardo, particolare attenzione è rivolta ai bambini e alle donne in età fertile.

Le donne in gravidanza, ma anche quelle che non possono escludere di esserlo, devono necessariamente avvisare il medico o il tecnico sanitario di Radiologia PRIMA di eseguire un esame che preveda l'uso di RAGGI X o la RMN, al fine di salvaguardare il feto dai rischi potenziali connessi all'uso di radiazioni ionizzanti e di campi magnetici ad alta intensità, soprattutto nelle prime settimane di gravidanza.

E' indispensabile, nell'interesse dell'utente stesso, che questi rechi con sé e consegni al personale del centro eventuali indagini precedentemente eseguite.

Per gli esami che prevedono l'uso del mezzo di contrasto (RMN) è necessario che l'utente consegni al personale preposto all'esecuzione l'apposito modulo per l'iniezione del mezzo di contrasto, debitamente compilato e controfirmato (per presa visione) anche dal medico proponente l'indagine. In tale modulo il paziente deve esprimere il proprio consenso informato all'iniezione del contrasto in vena.

Per gli esami di RMN è indispensabile che l'utente sia provvisto dagli appositi moduli per esami di RMN, debitamente ed accuratamente compilati, per potere accedere alla sala magnete.

I moduli citati sono ottenibili presso lo sportello di accettazione.

All'effettuazione dell'esame, l'utente viene dotato dello stampato necessario per il ritiro dello stesso sul quale vengono riportate le generalità del paziente e la data di ritiro.

Ritiro referti

Il tempo di consegna per gli esami:

- RMN (tutte) immediato o comunque non superiore a giorni 6 lavorativi;
- TC (tutte) immediato o comunque non superiore giorni 6 lavorativi;
- Esami di radiologia tradizionale, per le mammografie e per le ecografie la consegna del referto è immediata, fanno eccezione rari casi in cui sia ritenuto necessario un approfondimento.

La consegna dei referti che può essere immediata è subordinata alla regolare posizione amministrativa.

I referti possono essere scaricati anche via internet collegandosi al **portale Web** della struttura e inserendo la password segreta che viene consegnata al paziente che ne faccia richiesta al momento della registrazione.

Servizi accessori e ICT

Questo Centro è dotato di un CED che consente di memorizzare i referti di tutti gli esami eseguiti presso la struttura. Se necessario è possibile offrire al medico ed al paziente copia di precedenti referti. Le copie Informatiche dell'Imaging presenti in questo Centro consentono di corredare i referti con pellicole e supporto informatico CD che vengono consegnati a tutti gli Utenti.

Rispetto per l'ambiente

La struttura opera nel rispetto dell'ambiente e dell'ecosistema. Sono stati eliminati i sistemi di produzione dell'imaging con soluzioni chimiche, che attualmente viene prodotto in forma cartacea corredata di supporto supporto informatico (CD/DVD) (solo raramente e su espressa richiesta del paziente o dello specialista anche su celluloide termosensibile).

La struttura opera la raccolta dei rifiuti ordinari in forma differenziata e quella dei rifiuti speciali attraverso ditte specializzate a ridurre l'impatto ambientale.

Prestazioni urgenti

Tutte le urgenze esterne vengono espletate in un tempo massimo di 3 giorni lavorativi dopo essere state vagliate da un Medico Radiologo che in base alla gravità della richiesta può decidere anche per l'espletamento immediato della stessa, sospendendo temporaneamente l'attività programmata e dando priorità all'urgenza.

All'atto di ritiro del referto, il paziente dovrà esibire sempre il proprio documento d'identità al personale di segreteria.

Questo Centro dedica particolare attenzione alle modalità di consegna dei referti, che ha opportunamente definito al fine di garantire il rispetto della normativa sulla tutela dei dati sensibili.

In caso di delega al ritiro del referto, il delegato dovrà presentare in accettazione: il modello di delega, ritirabile presso l'accettazione, compilato e firmato dal delegante ed un proprio documento d'identità.

Tali prescrizioni sono indispensabili al fine di assicurare con la massima perizia possibile, la rigorosa tutela della privacy del cliente e evitare ogni facile acquisizione dei suoi dati sensibili da parte di terzi, anche familiari.

Il referto sarà sempre consegnato in busta chiusa.

QUALITA'

Gestione Qualità. La Direzione assicura che tale politica sia compresa e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione; a tale scopo la politica viene divulgata mediante apposite riunioni, distribuita a tutte le funzioni e affissa in punti visibili della struttura. La qualità sugli esami diagnostici e sulla professionalità del personale tecnico è sorvegliata dal direttore sanitario Ariano Giovanni

La sorveglianza Fisica e la qualità sulle attrezzature è affidata ai controlli periodici del dott. Michele Belluscio esperto qualificato e Fisico Biomedico, mentre i rilievi dosimetrici sono curati dalla società TecnoRad radioprotezione.

Tutte le competenze amministrative vengono svolte dal legale rappresentante/ Direttore AmministrativoAriano Massimo , in collaborazione con personale amministrativo interno.

I sistemi informatici della struttura vengono controllati e sviluppati dalla Gesan srl

Principi, diritti, doveri

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i Cittadini
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure,
- informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei Servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione e il controllo dei Cittadini. In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Principi e diritti fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi del Centro di Radiologico San Severo SRL sono:

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità

L'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta

L'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l'accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia

l servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela. I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

I diritti sotto riportati dei quali garantiamo il rispetto sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Diritto alla fiducia

Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità

Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

Diritto alla differenza

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

Diritto alla decisione

Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

Diritto alla riparazione dei torti

Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Doveri dei cittadini

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi invitiamo i Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni , comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.

Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente

E' disponibile nella sala d'attesa un questionario attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere ritirato direttamente in segreteria . Il modulo, una volta compilato (non firmato) deve essere consegnato al personale addetto di segreteria o imbucato negli appositi contenitori posti in sala d'attesa.

I reclami possono essere presentati in forma scritta (su apposito modello fornito dalla segreteria) o verbale, al personale di segreteria oppure al Direttore Responsabile. Sarà cura del Centro fornire tempestivamente riscontro all'utente e provvedere all'eventuale adozione delle azioni necessarie a risolvere il problema sollevato e a rimuoverne le cause.

Mediante l'uso congiunto del questionario e dei reclami, nonché delle verifiche interne richieste dal nostro "sistema qualità", il Centro misura gli indicatori (art. 14 Dlgs. 502/92) relativi all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione del trattamento, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione dei servizi.

Regole finali

La presente Carta dei Servizi verrà divulgata ad ogni suo aggiornamento, alla locale Azienda Sanitaria, al locale Tribunale per i Diritti degli Ammalati, alle Associazioni di Categoria del Settore ed alle Società Scientifiche di branca.

Questo documento è disponibile negli ambienti comuni della struttura ed è fruibile a tutti i pazienti che vi accedono, si è provveduto a riprodurla in formato elettronico sugli schermi della sala d'attesa per una più facile fruibilità

La Carta dei Servizi del Centro di Radiologico è presente in Internet sul sito **www.centroradiologicosansevero.it**

La Carta dei Servizi del Centro di radiologico ha durata annuale, ma può essere suscettibile di revisioni.