



|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  |                          | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    | <i>Carta dei servizi</i> | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |



# CARTA DEI SERVIZI

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## SOMMARIO

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1.    | Introduzione.....  | 3  |
| 2.    | QUADRO NORMATIVO.....  | 5  |
| 2.1.  | I Principali riferimenti di legge in materia di "carta dei servizi"..... | 5  |
| 3.    | MISSION E VISION.....  | 7  |
| 3.1.  | Mission.....   | 7  |
| 3.2.  | Vision.....  | 7  |
| 4.    | PRINCIPI FONDAMENTALI.....   | 9  |
| 5.    | PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....                                       | 10 |
| 5.1.  | Il percorso della salute.....  | 10 |
| 5.2.  | Team di lavoro.....  | 11 |
| 5.3.  | Organizzazione e logistica.....  | 12 |
| 5.4.  | Partner.....   | 13 |
| 6.    | QUALITA' CERTIFICATA.....  | 14 |
| 7.    | PRESTAZIONI.....   | 15 |
| 7.1.  | DIAGNOSTICA PER IMMAGINI AD ULTRASUONI.....                              | 15 |
| 7.2.  | Occorrente per accettazione.....   | 16 |
| 7.3.  | Modalità di accesso alle prestazioni.....                                | 16 |
| 7.4.  | Preparazione alle prestazioni.....                                       | 16 |
| 7.5.  | Ritiro referti.....  | 17 |
| 8.    | POLIAMBULATORIO.....   | 18 |
| 8.1.  | Occorrente per accettazione.....   | 19 |
| 8.2.  | Modalità di accesso alle prestazioni.....                                | 19 |
| 8.3.  | Orario di esecuzione e preparazione alle prestazioni.....                | 19 |
| 8.4.  | Ritiro referti.....  | 19 |
| 9.    | ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....  | 20 |
| 9.1.  | Percorsi preferenziali.....  | 21 |
| 9.2.  | Tariffe delle prestazioni.....   | 21 |
| 9.3.  | Compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket).....                     | 21 |
| 9.4.  | Confort.....   | 22 |
| 10.   | MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....                                     | 23 |
| 10.1. | Diritto all' informazione - consenso informato.....                      | 23 |
| 10.2. | Diritto alla riservatezza.....   | 23 |
| 10.3. | Doveri degli Utenti.....   | 24 |
| 10.4. | Reclami.....   | 24 |
| 10.5. | Indagini sulla soddisfazione degli Utenti.....                           | 25 |
| 11.   | LA CARTA DEGLI IMPEGNI.....  | 26 |
| 11.1. | Gli standard di qualità e gli impegni di miglioramento.....              | 26 |
| 11.2. | Standard di qualità di logistica.....                                    | 27 |
| 11.3. | Standard di qualità gestionale.....                                      | 27 |
| 11.4. | Standard di qualità dei servizi e delle prestazioni.....                 | 28 |
| 11.5. | Standard di qualità delle attività di relazione con il pubblico.....     | 29 |
| 11.6. | Impegni di miglioramento.....  | 30 |
|       | Notizie utili.....   | 31 |
|       | Ubicazione.....  | 31 |
|       | Come raggiungerci.....   | 31 |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 1. Introduzione

La “Carta dei Servizi” del Centro Diagnostico San Marco Srl, di seguito identificato per brevità come CDSM, è rivolta a facilitare agli Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Inoltre, può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento, il CDSM intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra la struttura e gli Utenti.

La presentazione della “Carta dei Servizi”, pertanto, offre l’occasione di stabilire una sorta di patto tra Utenti, operatori e amministratori per realizzare una Sanità sempre più attenta all’esigenza di qualità del servizio.

Ciascun Utente può visionare la presente “Carta dei Servizi”, verificarne l’effettiva applicazione, oltre che ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione utile, telefonando ai numeri indicati all’interno di questo documento.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **marzo 2020**.

Il presente documento ha validità indeterminata nel tempo; esso deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, aggiornamento ed integrazione, sia sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione (perseguimento degli obiettivi di miglioramento), che per variazioni delle attività svolte dal CDSM (servizi, orari, ecc.), nonché in seguito a mutamenti del quadro normativo di riferimento.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

*Gentile Utente,*

*ho il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.*

*Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.*

*Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata, assistenza attraverso la competenza, la professionalità e le doti umane di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.*


*La sfida che ci viene proposta è quella di mantenere alto il livello dei nostri servizi.*

*Lo strumento che può rispondere a questa sfida è quello della Qualità vissuta come impegno strategico di tutta l’azienda nel realizzare insieme la soddisfazione degli Utenti, l’ottimizzazione dei costi, la motivazione e il coinvolgimento degli operatori.*

*Naturalmente, puntare sul miglioramento continuo della qualità non può prescindere dal riconoscere che il buon livello del CDSM soddisfa bisogni regionali ed extraregionali e gode di punte di vera e propria eccellenza.*

*Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione anche per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella “Carta dei Servizi”.*

*Il Direttore Sanitario*  


|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 2. QUADRO NORMATIVO

### 2.1. I Principali riferimenti di legge in materia di "carta dei servizi"

La carta dei servizi del CDSM è stata redatta ai sensi della normativa di legge, di cui si elencano i principali riferimenti normativi:

- > Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"), che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- > Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517), che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino.
- > Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.
- > Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"), che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- > Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari").
- > Linee Guida N.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carte dei Servizi.
- > L.R. n. 28/00 e s.m.i "Norme in materia d'autorizzazione delle strutture sanitarie pubbliche e private".
- > DGR n. 1598/2006 "Approvazione procedimento amministrativo per l'accredimento istituzionale delle strutture sanitarie pubbliche e private della Regione Basilicata".
- > DGR n.346/2018 "Revisione manuale di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie della Regione Basilicata in attuazione delle Intese della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, la Regione e le Province autonome di Trento e Bolzano, rispettivamente Rep. Atti n.259/CSE del 20 dicembre 2012 (recepita con DGR n. 697/2013) e Rep. Atti n. 32/CSR del 19 febbraio 2015 (recepita con DGR n. 1471/2015).



|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

### 3. MISSION E VISION

#### 3.1. Mission

Il CDSM rientra tra i più qualificati poliambulatori della zona del Vulture Melfese con una importante funzione di avamposto nei confronti dei presidi pubblici, e di filtro per la crescente e complessa domanda di prestazioni specialistiche ambulatoriali di Diagnostica per immagini ad Ultrasuoni (ecografia, eco color doppler, densitometria ossea), Diabetologia e Malattie del Ricambio, Cardiologia, Neurologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica. La **mission** del CDSM consiste nel dare **risposte tempestive, appropriate e personalizzate alle esigenze dell'utenza**, attraverso un'**organizzazione flessibile e trasparente** ed attraverso **personale qualificato e tecniche diagnostiche all'avanguardia**.

Il ricorso ad appropriati esami diagnostici contribuisce al benessere dell'individuo e consente un forte risparmio per l'intera collettività, in quanto permette di effettuare azione di prevenzione, soprattutto per alcune patologie per le quali risulta complesso l'intervento differito nel tempo. Il progredire delle tecniche diagnostiche e le aspettative di migliore qualità della vita dei cittadini contribuiscono ad una maggiore e più sofisticata richiesta di prestazioni, cui la struttura risponde ponendo **massima attenzione all'utenza**, accogliendone le richieste e cercando di soddisfarne al meglio le **esigenze di qualità** e di **tempistica delle prestazioni**. Il CDSM realizza la propria mission nella logica del miglioramento continuo, scegliendo di praticare l'intera azione gestionale e organizzazione aziendale all'insegna dei seguenti valori fondanti:

- **centralità della persona:** informazione chiara e corretta; coinvolgimento dell'utenza nella valutazione del servizio offerto; rispetto della dignità umana; importanza del rapporto umano e, in particolare, della relazione medico - paziente;
- **efficacia ed efficienza dell'organizzazione:** elevata professionalità del personale medico, infermieristico e tecnico; tecnologie e strumentazioni d'avanguardia; programmazione e controllo di servizi offerti e risorse, secondo criteri di appropriatezza e di costo/efficacia, sulla base delle evidenze scientifiche (ove applicabili) e nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza, individuati dal PSN e dal PSR;
- **qualità clinico - assistenziale:** appropriatezza, efficienza, qualificazione delle risorse umane, attraverso programmi di formazione ed aggiornamento; equità ed etica professionale;
- **trasparenza:** visibilità e certezza di procedure e impegni dell'organizzazione garantiti mediante l'impiego di strumenti adeguati.

#### 3.2. Vision

La struttura intende procedere su un percorso evolutivo di crescita al fine di offrire servizi di elevata qualità, garantendo all'utenza ambiente e trattamento adeguati alle aspettative di accoglienza, tempestività, certezza del risultato ed affidabilità.

La vision del CDSM consiste nell'essere e voler essere:

- **punto di riferimento** per l'utenza ed i medici di medicina generale e specialisti del territorio per le attività di **Diagnostica per Immagini ad Ultrasuoni, Diabetologia e Malattie del Ricambio, Cardiologia, Neurologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica;**

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

- **sistema integrato** con ASL, medici di medicina generale e pediatri di libera scelta, orientato al miglioramento delle prestazioni di specialistica ambulatoriale, e finalizzato ad una efficace, efficiente e razionale risposta alla varietà e complessità della domanda sanitaria della popolazione residente nel territorio;
- **propulsore di modelli integrati/alternativi** per la cura ed il trattamento di patologie riconducibili alle branche di **Diabetologia e Malattie del Ricambio, Neurologia, Cardiologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica;**

Il CDSM, in linea con le Politiche Sanitarie Europee, promuove la salute della collettività e si propone quale interlocutore in una **rete funzionale di sanità pubblica e sanità privata**, estesa nel territorio per la diffusione di corretti stili di vita, ricerca medica, corretta gestione dei prodotti alimentari, formazione continua quale scambio tra ricercatori e operatori sanitari.





#### 4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il CDSM, per la tutela dell'utente, si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

**EGUAGLIANZA:** deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli Utenti.

**CONTINUITÀ:** il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

**DIRITTO DI SCELTA:** l'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

**PARTECIPAZIONE:** viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

Inoltre, il CDSM, in relazione alla propria mission, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili, ha scelto di improntare l'intera azione gestionale e dell'organizzazione aziendale ai seguenti valori fondanti:

- Centralità della persona: informazione chiara e corretta; coinvolgimento dell'utenza nella valutazione del servizio offerto; rispetto della dignità umana; attenzione alle esigenze dell'utenza; importanza del rapporto umano e, in particolare, della relazione medico paziente;
- Efficacia ed efficienza dell'organizzazione: elevata professionalità del personale medico, infermieristico e tecnico; tecnologie e strumentazioni d'avanguardia; equilibrio tra i servizi offerti e le risorse disponibili, attraverso il metodo della programmazione e controllo, secondo criteri di appropriatezza e di costo – efficacia, sulla base delle evidenze scientifiche (ove applicabili) e nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza, individuati dal PSN e dal PSR;
- Qualità clinico – assistenziale: appropriatezza, efficienza, qualificazione delle risorse umane, attraverso programmi di formazione ed aggiornamento; equità ed etica professionale;
- Trasparenza: visibilità e certezza delle procedure e degli impegni dell'organizzazione e delle relative garanzie, mediante l'impiego di strumenti adeguati.

## 5. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

### 5.1. Il percorso della salute

Il **CDSM Srl** è una struttura sanitaria ambulatoriale orientata alla prevenzione, diagnosi e cura in regime di day hospital.


È presente sul territorio tramite una struttura collocata in una posizione centrale e strategica del Vulture Melfese.

L'azienda convoglia le proprie energie verso la realizzazione della fusione di un corredo di attività sanitarie intese in senso ampio e pluridisciplinare, al fine di divenire punto distintivo di prestigio sul territorio, e riferimento di livello per trattamenti di più elevata specializzazione, con credibilità e riscontro continuativi presso l'utenza, tramite l'ampia offerta di servizi inerenti i settori di:

> Diagnostica per immagini con ultrasuoni (Ecografia – Eco Color doppler).

> Poliambulatorio per l'attività di Diabetologia e Malattie Metaboliche, Neurologia, Cardiologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica;

La qualità e la diversificazione delle prestazioni, l'efficienza e l'affidabilità dei servizi guidano il CDSM nell'impegno a divenire centro qualificato e patrimonio di tecnologie e risorse umane, da preservare e proiettare nel futuro, all'insegna del miglioramento continuo della qualità, professionalità e competenze, punto di riferimento del territorio regionale.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 5.2. Team di lavoro

Il CDSM opera esclusivamente tramite l'impiego di **personale altamente selezionato e specializzato**, al fine di garantire all'utenza il massimo grado di professionalità e tutela.

Ogni risorsa è individuata e prescelta valutandone le **doti professionali e umane**, nonché l'attitudine a seguire percorsi di **formazione continua** ed **aggiornamento specialistico**.

Il Team di lavoro è così composto:

|   |
|---|
| <b>DIRIGENZA</b>  |
| <p>&gt; <a href="#">Angela FLOVILLA</a><br/><i>Amministratore unico   Legale Rappresentante</i></p> <p>&gt; <a href="#">Antonio FLOVILLA</a> • Biologo, Medico Chirurgo, Specialista in Microbiologia e Virologia<br/><i>Direttore Sanitario</i></p>  |
| <b>TEAM AMMINISTRATIVO</b>  |
| <p>&gt; <a href="#">Angela FLOVILLA</a><br/><i>Responsabile Accreditamento Istituzionale</i></p> <p>&gt; <a href="#">Rocco STROZZA</a><br/><i>Responsabile della compliance aziendale</i></p> <p>&gt; <a href="#">Francesco CHIEPPA</a><br/><i>Addetto amministrativo</i></p>   |
| <b>TEAM MEDICO SANITARIO</b>  |
| <p>&gt; <a href="#">Antonio FLOVILLA</a> • Biologo, Medico Chirurgo, Specialista in Microbiologia e Virologia<br/><i>Direttore Sanitario e Consulente per la Diagnostica per Immagini ad ultrasuoni</i></p> <p>&gt; <a href="#">Francesco CERVELLINO</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Medicina Interna<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Diabetologia e Malattie del Ricambio</i></p> <p>&gt; <a href="#">Francesco LACERENZA</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Ginecologia ed Ostetricia, Esperto in Ecografia clinica<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Diagnostica per Immagini ad ultrasuoni, sezione ecografica</i></p> <p>&gt; <a href="#">Vincenzo CAPOGROSSO</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Cardiologia<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Cardiologia</i></p> <p>&gt; <a href="#">Enrico FERRANTE</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Neurologia<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Neurologia</i></p> <p>&gt; <a href="#">Valentina PICERNO</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Reumatologia<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Reumatologia</i></p> <p>&gt; <a href="#">Francesco Mario GENTILE</a> • Medico Chirurgo, Specialista in Endocrinologia<br/><i>Consulente Responsabile di Funzione Endocrinologia</i></p> |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

#### TEAM MEDICO SANITARIO

- > **Francesco SANTAMARIA** • Medico Chirurgo, Specialista in Oculistica  
*Consulente Responsabile di Funzione Oculistica*
- > **Marcello GENCO** • Medico Chirurgo, Specialista in Ortopedia e Traumatologia  
*Consulente Responsabile di Funzione Ortopedia e Traumatologia*
- > **Maria Cristina MARTINI** • Medico Chirurgo, Specialista in Pneumologia  
*Consulente Responsabile di Funzione Pneumologia e Malattie dell'Apparato Respiratorio*
- > **Raffaele NIGRO** • Medico Chirurgo, Specialista in Dermatologia  
*Consulente Responsabile di Funzione Dermatologia*
- > **Filomena PETRILLI** • Medico Chirurgo, Specialista in Ginecologia e Ostetricia  
*Consulente Responsabile di Funzione Ginecologia e Ostetricia*

### 5.3. Organizzazione e logistica

Il CDSM si estende su una superficie di circa 300 mq., che ospita al suo interno


- aree di attesa dotate di un adeguato numero di posti a sedere rispetto ai picchi di frequenza degli accessi;
- spazio per le attività di accettazione, amministrazione, archiviazione e consegna dei referti;
- area sosta;
- servizi igienici riservati all'utenza ambulatoriale;
- servizi igienici privati;
- ambulatori/studi medici;
- direzione sanitaria;
- ufficio amministrativo;
- sala server;
- locale spogliatoio per il personale con annessi servizi igienici;
- locale per lo stoccaggio del materiale biologico e dei rifiuti;
- spazio deposito.

La sede del CDSM risulta facilmente accessibile agli Utenti, data la sua collocazione.

La struttura è di facile accesso anche per le persone portatrici di handicap motorio e per i disabili, essendo priva di ogni forma di barriera architettonica.

La zona antistante e limitrofa alla struttura è dotata di ampio parcheggio auto gratuito. Il posto auto riservato ai portatori di handicap si trova nei pressi dell'ingresso, a ridosso della apposita rampa di accesso.

La struttura è dotata di porte antipanico e di tutti i dispositivi previsti dalla legge al fine di garantire la sicurezza e l'esodo in caso di incendio e/o altre cause di emergenza.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

All'interno della struttura è allestita una ampia sala d'attesa, in cui si può attendere il proprio turno seduti comodamente, essendo provvista di una quantità di posti a sedere adeguata alle esigenze lavorative e dell'utenza, oltre che proporzionata alla frequenza giornaliera.

Tutto il personale operante nella struttura è identificato con un cartellino di riconoscimento che riporta nome, cognome e mansione svolta.

Tutte le superfici presenti all'interno della struttura sono resistenti al lavaggio e alla disinfezione, lisce, di tipo monolitico, resistente agli agenti chimici e fisici, antisdrucchiolo.

Il CDSM dispone di impianti e attrezzature all'avanguardia, selezionate esclusivamente da fornitori qualificati e certificati. Le strumentazioni sono sottoposte a periodici controlli di corretta funzionalità. Il CDSM, inoltre, dispone di un apposito elenco impianti e attrezzature, opportunamente aggiornato in merito a: identificativi delle dotazioni in uso, calendario manutenzioni periodiche programmate dagli specialist delle ditte fornitrici, responsabili verifica di funzionalità e sanificazione.

#### 5.4. Partner

Il CDSM seleziona accuratamente *partner* leader nel settore sanitario, per fornire alla clientela sempre il massimo livello di aggiornamento e qualità prestazionale, frutto di connubi professionali, integrazioni interdisciplinari e strumentazioni all'avanguardia.

La selezione procede secondo un percorso ed una rigorosa procedura interna di identificazione, attivazione e verifica delle forniture, a garanzia della qualità attesa, per fornire alla clientela sempre il massimo livello di aggiornamento e qualità prestazionale, mantenendo gli elevati standard qualitativi del servizio ed offrendo una gamma di prestazioni, sempre più vasta e capace di rispondere alla variegata e crescente domanda di prestazioni specialistiche, grazie a connubi professionali e integrazioni interdisciplinari.

Il CDSM procede alla realizzazione di programmi di miglioramento della qualità e di crescita professionale, nella priorità del raggiungimento degli obiettivi connessi alle esigenze di salute e di risparmio dei cittadini, coniugando l'efficienza e la qualità del servizio (comfort e facilità di accesso alle prestazioni, per tipologia e tempi di attesa) all'appropriatezza e certezza del servizio fornito.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 6. QUALITA' CERTIFICATA

Il CDSM opera nel rispetto di elevati standard di qualità garantiti dal riconoscimento dell'Accreditamento Istituzionale da parte della Regione Basilicata. Tale sistema è volto al costante monitoraggio e miglioramento dei riguardi di qualità garantiti, che per l'utenza significano:


> **accoglienza - cortesia - informazione:** il CDSM opera da sempre fornendo un pronto servizio informativo agli Utenti, utilizzando un linguaggio chiaro e rispettando procedure di cortesia, attenzione, educazione e disponibilità, consone a favorire un alto grado di qualità percepita;

> **trasparenza delle procedure amministrative:** il CDSM garantisce un'informazione puntuale all'Utente circa le modalità di accesso e preparazione alle prestazioni, tempi di consegna dei referti, tariffe;

> **flessibilità - tempestività:** l'ampio orario di apertura al pubblico consente un agile decongestionamento dei tempi di risposta alle esigenze dell'utenza, sia per l'effettuazione delle prestazioni, sia per la consegna/ritiro dei referti (dove non contestuali all'esame). Sono attive, inoltre, ulteriori procedure di tutela per categorie svantaggiate, e/o in casi di emergenza, segnalati su richiesta dell'utenza/dei medici curanti, per ridurre ulteriormente la tempistica di fruizione dei servizi offerti;

> **affidabilità:** il CDSM attua un costante monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate, attraverso un capillare sistema di controllo di ogni fase del processo operativo, basato su azioni preventive/correttive di eventuali disfunzionalità rilevate.



|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 7. PRESTAZIONI

Il CDSM è attivo nei seguenti settori:

- Diagnostica per immagini ad ultrasuoni
- Poliambulatorio per le attività di Diabetologia e Malattie del Ricambio, Cardiologia, Neurologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica.

Per ciascuna branca il CDSM ha predisposto una serie di indicazioni riguardanti l'occorrenza per l'accettazione, le modalità di accesso alle prestazioni, gli orari di esecuzione, le direttive da rispettare per la preparazione alle prestazioni e procedimenti e orari di ritiro dei referti.

Inoltre, presso il CDSM è possibile disporre dell'elenco dettagliato di tutte le tipologie di prestazioni fruibili.

### 7.1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI AD ULTRASUONI

Presso la struttura è operativa la sezione di Diagnostica per immagini ad ultrasuoni per l'esecuzione di esami ad organi e tessuti, permettendone lo studio come sostegno alla diagnosi. Nello specifico si eseguono:

> [Ecografie](#)

> [Eco-Color Doppler](#)

> [Densitometria ossea ad Ultrasuoni](#)

Di seguito in tabella le tipologie di esami fruibili nella struttura:

|   |  |
|---|--|
| ECOGRAFIA DEI GROSSI VASI ADDOMINALI E LINFONODI PARAVASALI                 | ECOGRAFIA DEI LINFONODI SUPERFICIALI E PROFONDI (COLLO E ALTRE SEDI) |
| ECOGRAFIA DELLE GHIANDOLE SALIVARI  | ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA BILATERALE                                  |
| ECOGRAFIA DELLA TIROIDE-PARATIROIDI   | ECOGRAFIA DELLA MAMMELLA MONOLATERALE                                |
| ECOGRAFIA DELL' ADDOME SUPERIORE  | ECOGRAFIA DELL'ANCA  |
| ECOGRAFIA DELL' ADDOME INFERIORE  | ECOGRAFIA DELL'AORTA ADDOMINALE                                      |
| ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO   | ECOGRAFIA DEI TESTICOLI  |
| ECOGRAFIA DEL PENE  | ECOGRAFIA DEI TESSUTI MOLLI (CUTE E SOTTOCUTE)                       |
| ECOGRAFIA MILZA   | ECOGRAFIA EPATICA  |
| ECOGRAFIA GINECOLOGICA  | ECOGRAFIA PANCREAS   |
| ECOGRAFIA TRANSRETTALE  | ECOGRAFIA TRANSVAGINALE  |
| ECOGRAFIA DELLE VIE URINARIE (RENI, VESCICA)                                | ECOGRAFIA RENE E/O SURRENE   |
| ECOGRAFIA OSTEOARTICOLARE   | ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA  |
| ECOGRAFIA OSTETRICA   | ECOGRAFIA OVARICA  |
| ECOGRAFIA DELLA PROSTATA SOVRAPUBICA CON STUDIO DEL RESIDUO POST-MINZIONALE | ECOGRAFIA DELLO SCROTO   |
| ECOGRAFIA DELL'INTESTINO  | ECOGRAFIA DELLE PIAGHE INGUINALI                                     |
| ECOGRAFIA EPATOBILIOPANCREATICA   | ECOGRAFIA A DOMICILIO  |
| ECOGRAFIA UROLOGICA   | ECOGRAFIA MORFOLOGICA  |
| ECOGRAFIA GINECOLOGICA CON FLUSSIMETRIA DOPPLER                             | ECOGRAFIA OSTETRICA CON FLUSSIMETRIA DOPPLER                         |
| ECO(COLOR)DOPPLER DELL'ADDOME INFERIORE                                     | ECO(COLOR)DOPPLER DELLA VESCICA E PELVI MASCHILE O                   |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

|  |   |
|--|---|
|  | FEMMINILE   |
| ECO(COLOR)DOPPLER DEL FEGATO E DELLE VIE BILIARI                                     | ECO(COLOR)DOPPLER DEI RENI E DEI SURRENI                        |
| ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA DEL PENE   | ECO(COLOR)DOPPLER DELLA MILZA                                   |
| ECODOPPLERGRAFIA DEGLI ARTI SUPERIORI O INFERIORI O DISTRETTUALE, ARTERIOSA O VENOSA | ECO(COLOR)DOPPLER DEL PANCREAS                                  |
| ECO(COLOR)DOPPLER DEI TRONCHI SOVRAAORTICI   | ECO(COLOR)DOPPLER DELLA TIROIDE                                 |
| ECO(COLOR)DOPPLERGRAFIA TESTICOLARE  | ECO(COLOR)DOPPLER DEL FEGATO E STUDIO DELL'IPERTENSIONE PORTALE |
| ECO(COLOR)DOPPLER DELLE ARTERIE RENALI   | ECO(COLOR)DOPPLER DEL RENE TRAPIANTATO                          |

## 7.2. Occorrente per accettazione

È possibile richiedere accertamenti diagnostici in tre modi:

- recandosi dal medico di base che prescriverà l'esame su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - "impegnativa rosa". Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento;
- presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale - "ricetta bianca". Il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti;
- chiedendo direttamente l'esame (ecografia e/ eco-doppler) da eseguire al momento dell'accettazione (senza alcuna richiesta del medico). Anche in questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

## 7.3. Modalità di accesso alle prestazioni


Il CDSM è attivo tutto l'anno con l'esclusione dei giorni festivi. I sistemi informatici e telematici in uso presso il CDSM consentono la comunicazione rapida dei referti delle prestazioni eseguite, nel rispetto della Privacy (D. Lgs. N. 196 del 2003 e s.m.i.). Di norma, il pagamento dell'eventuale ticket e/o dell'importo totale degli esami eseguiti avviene al momento dell'accettazione.

Al fine di evitare inutili attese è preferibile contattare telefonicamente la struttura, ottimizzando e razionalizzando in questo modo l'accesso dell'utenza.

## 7.4. Preparazione alle prestazioni

- ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE (Fegato, vie biliari, colecisti, pancreas, milza, reni): presentarsi per effettuare l'esame a digiuno da 6/8 ore.
- ECOGRAFIA APPARATO URINARIO: presentarsi a vescica piena (possibilmente non urinare per qualche ora, bere 1 litro d'acqua non gassata, nell'ora precedente l'esame).
- ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE: (pelve maschili: vescica e prostata; pelvi femminili: vescica, utero, ovaie) - Presentarsi a vescica piena (possibilmente non urinare per qualche ora, bere 1 litro d'acqua non gassata, nell'ora precedente l'esame).




|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

- ECOGRAFIA TIROIDE – TESTICOLI – ORGANI SUPERFICIALI: non è necessaria alcuna preparazione particolare.
- ECOGRAFIA TRANSVAGINALE: non è necessaria alcuna preparazione particolare.
- ECOGRAFIA TRANSRETTALE: Praticare un enteroclisma monouso (da acquistare in farmacia) 3 ore prima dell'esame, in modo da presentarsi all'esame con ampolla pulita, e vescica piena (possibilmente non urinare per qualche ora, bere acqua non gassata, nell'ora precedente l'esame).
- ECOGRAFIA MAMMARIA: non è necessaria alcuna preparazione particolare.
- DOPPLER: non è necessaria alcuna preparazione particolare.
- DENSITOMETRIA OSSEA AD ULTRASUONI: non è necessaria alcuna preparazione particolare.

### 7.5. Ritiro referti

I referti degli esami di Diagnostica per immagini ad ultrasuoni vengono consegnati subito dopo l'esecuzione della prestazione.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 8. POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è attivo per le branche di seguito elencate:

> **Diabetologia e Malattie del Ricambio:** si effettuano visite e prestazioni correlate quali visita podologica, trattamento podologico, consulenza dietistica, biotensiometria, valutazione arteriopatia periferica (indice di Windsor), tutti finalizzati alla prevenzione, alla diagnosi ed al monitoraggio della patologia diabetica.

> **Cardiologia:** si effettuano visite e prestazioni per la prevenzione, diagnosi e monitoraggio delle malattie dell'apparato cardio-circolatorio. Nello specifico si eseguono: Ecocolordopplergrafia cardiaca, Ecografia cardiaca, Elettrocardiogramma, Elettrocardiogramma da sforzo, Test cardiovascolari per valutazione di neuropatia autonoma, Visita cardiologica, Visita cardiologica di controllo, Monitoraggio pressorio 24h (Holter pressorio), Monitoraggio cardiaco 24h (Holter cardiaco).

> **Neurologia:** si effettuano visite e prestazioni quali Test cardiovascolari per valutazione di neuropatia autonoma, Test neurofisiologici per la valutazione del sistema nervoso vegetativo, Visita neurologica (disturbi dell'ansia e dell'alimentazione), Elettroenceflogramma, Elettromiografia.

> **Reumatologia:** si effettuano visite utili a prevenire, diagnosticare e curare le malattie reumatiche dell'adulto come artriti, artrosi, artrite reumatoide e osteoporosi. Si ricorre al reumatologo, in presenza di sintomi quali dolore alle articolazioni, stanchezza e febbre.

> **Dermatologia:** si effettuano visite utili per diagnosticare e trattare le patologie cutanee (dermatite, eczema, orticaria, eritema, acne, psoriasi, vitiligine, disturbi degli annessi cutanei) o per monitorare l'eventuale evoluzione di una patologia cutanea già diagnosticata.

> **Endocrinologia:** si effettuano visite che consentono di valutare o controllare i disturbi e le malattie collegate alle ghiandole endocrine (responsabili della produzione degli ormoni). Tra questi organi vi sono la tiroide, i testicoli, le ovaie, l'ipofisi, i surreni e il pancreas.


> **Ortopedia e Traumatologia:** si effettuano visite concentrate sullo stato di salute dell'apparato locomotore, cioè delle ossa, delle articolazioni e dei muscoli, sia in condizioni normali che in seguito a traumi.

> **Ginecologia e Ostetricia:** si effettuano visite in grado di monitorare la salute degli organi genitali femminili in modo da poter escludere la presenza di patologie. La visita ginecologica può essere utile inoltre per capire le ragioni alla base dei disturbi del ciclo mestruale, come ad esempio irregolarità, dolori o emorragie particolarmente abbondanti, in modo da trovare una cura adatta al caso. Viene effettuata anche nel caso in cui si vuole avere un bambino, per verificare un sospetto di gravidanza, per problematiche riguardanti i rapporti sessuali (ad esempio dolori), per problemi che riguardano il seno e per i disturbi legati alla menopausa.

> **Pneumologia e Malattie dell'Apparato Respiratorio:** si effettuano visite utili per escludere, diagnosticare o monitorare un disturbo a carico dei bronchi e dei polmoni.

> **Medicina dello Sport:** si occupa di certificare l'idoneità alla pratica sportiva agonistica e non agonistica e può effettuare test e valutazioni per identificare eventuali problematiche legate allo sport o che possono scongiurare la pratica, ad esempio disturbi cardiaci.

Il CDSM, ad oggi, non è convenzionato per le indagini e gli esami afferenti alle branche in questione. Tuttavia, applica le tariffe previste dal Tariffario della Regione Basilicata per la maggior parte delle prestazioni erogate.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

### 8.1. Occorrente per accettazione

È possibile richiedere visite ed accertamenti diagnostici in due modi:

- presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale - "ricetta bianca". Il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti;
- chiedendo direttamente la prestazione da eseguire al momento dell'accettazione (senza alcuna richiesta del medico). Anche in questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.

È possibile accedere alle prestazioni di Ecografia cardiaca anche recandosi dal medico di base che prescriverà l'esame su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - "impegnativa rosa". Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento.

### 8.2. Modalità di accesso alle prestazioni

Per le branche di Diabetologia e Malattie del Ricambio, Cardiologia, Neurologia, Reumatologia, Medicina dello Sport, Endocrinologia, Dermatologia, Pneumologia e Malattie dell'Apparato respiratorio, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Ostetricia, Oculistica, al fine di evitare inutili attese, è preferibile contattare telefonicamente la struttura ottimizzando e razionalizzando in questo modo l'accesso dell'utenza.


Di norma, il pagamento dell'importo totale degli esami eseguiti avviene al momento dell'accettazione.

### 8.3. Orario di esecuzione e preparazione alle prestazioni

Contattando la struttura è possibile ottenere tutte le informazioni inerenti giorni e orari di disponibilità delle visite specialistiche e le eventuali modalità di preparazione alle stesse.

### 8.4. Ritiro referti

I risultati vengono consegnati subito dopo l'esecuzione della prestazione.

|  |                   |                               |
|--|-------------------|-------------------------------|
|  |                   | DP                            |
| MACROAREA: <i>Diritti del paziente</i>   | Carta dei servizi | DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020 |
| ELEMENTO: <i>Carta dei servizi</i>   |                   |                               |
| TIPOLOGIA: <i>Atto di indirizzo</i>  |                   |                               |




## 9. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

La struttura è attiva tutto l'anno con l'esclusione dei giorni festivi.

- Le prestazioni di Poliambulatorio e di diagnostica per immagini sono organizzate in sessioni settimanali, in giornate che possono variare secondo la turnazione dei medici specialisti. Non esistono liste d'attesa, l'accesso è libero, tuttavia, è preferibile contattare telefonicamente la struttura, al fine di ottimizzare i tempi e razionalizzare la sosta dell'utenza presso struttura.

È possibile accedere alle prestazioni erogate dal CDSM nei seguenti modi:

|  |   |
|--|---|
| Recandosi dal medico di base che prescriverà le analisi su modulo del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) - " <b>impegnativa rosa</b> ". Questo modulo consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSN e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</li> </ul>                            |
| Presentando la richiesta di un medico compilata sul ricettario personale - " <b>ricetta bianca</b> ". In questo caso il paziente dovrà sostenere l'intero costo degli accertamenti.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</li> <li>• POLIAMBULATORIO</li> </ul> |
| Chiedendo direttamente le prestazioni specialistiche al momento dell'accettazione.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</li> <li>• POLIAMBULATORIO</li> </ul> |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

È consigliabile prendere contatto telefonico con il servizio di accettazione per ulteriori e dettagliate informazioni riguardanti modalità di accesso alla struttura e di preparazione alle prestazioni da effettuare

### 9.1. Percorsi preferenziali

I percorsi preferenziali riguardano una serie di procedure di favore di accesso alle prestazioni, rivolte a categorie svantaggiate, e/o a casi di emergenza, segnalati su richiesta dell'utenza/dei medici curanti, per ridurre la tempistica di fruizione dei servizi, e sono:

**SITUAZIONI PRIORITARIE:** autorizzano l'accesso della clientela direttamente agli ambulatori per l'esecuzione delle prestazioni, ove vengono svolte contestualmente tutte le formalità necessarie all'accettazione, consentendo al paziente di saltare l'attesa ai desk, solitamente preposti alle funzioni amministrative preliminari. Le categorie che possono usufruire di tale percorso sono:

- > Utenti sottoposti a trattamenti antitumorali (chemioterapia e radioterapia)
- > Utenti non autosufficienti;
- > Utenti incontinenti e/o che presentano difficoltà nell'attesa del proprio turno per l'esecuzione di esami che richiedono la vescica piena;
- > Utenti che presentano difficoltà nella sosta in sala d'attesa a causa di patologia.

**SITUAZIONI URGENTI:** sono considerate urgenti le situazioni segnalate come "urgenti" dal medico curante e gli esiti di traumi che richiedono l'immediata esecuzione della prestazione. In tali casi l'addetto all'accettazione, dopo le formalità amministrative, segnala la necessità per le procedure del caso, dandone ulteriore evidenza sulla scheda di accettazione. L'Utente interessato potrà attendere, ove possibile, l'esito degli esami presso la struttura. Ciascuna richiesta avrà la precedenza rispetto alle altre e verrà evasa nel minor tempo possibile, compatibilmente con la tipologia delle prestazioni.

### 9.2. Tariffe delle prestazioni

Il CDSM applica indistintamente a quasi tutte le prestazioni eseguite nella struttura, anche se non convenzionate, le tariffe previste dal Tariffario Unico Regionale, purché ricomprese nel Nomenclatore Regionale.

### 9.3. Compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket)

Le norme di compartecipazione alla spesa sanitaria prevedono che:

> Sono esenti da ticket:

- **Tutti i cittadini con meno di 6 anni o più di 65 anni**, con reddito familiare complessivo lordo (riferito all'anno precedente) non superiore a € 36.151,98.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

- **I disoccupati e familiari a loro carico - o disoccupati perdenti posto di lavoro iscritti nelle liste di collocamento - con reddito familiare complessivo lordo (riferito all'anno precedente) inferiore ad € 8.263,31 per persona singola, incrementato:**
  - di € 3.098,74 (quindi fino a € 11.362,05) per il coniuge a carico;
  - di € 516,45 per ogni figlio a carico.
- **I titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico.**
- **I titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni e loro familiari a carico con reddito familiare complessivo lordo (riferito all'anno precedente) inferiore ad € 8.263,31 per persona singola, incrementato:**
  - di € 3.098,74 (quindi fino a € 11.362,05) per il coniuge a carico;
  - di € 516,45 per ogni figlio a carico.
- **Gli invalidi civili e del lavoro con riduzione della capacità lavorativa superiore ai 2/3.**
- **I cittadini esenti per patologie e/o altre esenzioni**, attestate da apposito tesserino rilasciato dall'Azienda Sanitaria di appartenenza e convalidate dal medico prescrittore sull'impegnativa.


> **I cittadini non esenti da ticket** sono assoggettati, per ogni ricetta, al pagamento del ticket fino ad un massimo di € 36,15. Ogni ricetta può contenere fino a un massimo di 8 esami.

Gli addetti all'accettazione e l'amministrazione sono a disposizione per ogni utile chiarimento.

#### **9.4. Confort**

Il CDSM offre, inoltre, i seguenti servizi:

- spedizione dei referti a mezzo fax, e-mail, posta ordinaria (servizio gratuito);
- rilascio di copie dei referti (servizio gratuito).

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 10. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

### 10.1. Diritto all'informazione - consenso informato

Il diritto all'informazione sanitaria è una prerogativa essenziale dell'accesso alla prestazione stessa. Ogni Utente ha pertanto il **Diritto di conoscere tutte le informazioni** che riguardano la propria salute e, contestualmente, il **Diritto alla tutela della propria privacy**. Ha diritto, inoltre, di conoscere i rischi connessi alle prestazioni e trattamenti cui deve essere sottoposto, nonché ai loro possibili effetti collaterali o eventuali complicanze.

La Direzione del CDSM garantisce che tutto il personale operante nella struttura sia disponibile a fornire all'utenza tutte le informazioni richieste e necessarie, sia in relazione alle normative vigenti, che alle procedure applicate e agli aspetti clinico - sanitari.

Nello specifico, riguardo le informazioni preliminari alle prestazioni sanitarie erogate nel CDSM, l'utenza è adeguatamente informata verbalmente dal Responsabile di Funzione interessato e, quando previsto, per iscritto, affinché possa rilasciare il consenso informato al trattamento sanitario, in ossequio alle previsioni di legge.

### 10.2. Diritto alla riservatezza

Il D. Lgs 196/2003 che ha abrogato la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sull'**uso dei dati personali** e di quelli sensibili (tra cui è compreso "lo stato di salute").

A tal proposito, all'atto dell'accettazione, l'Utente firma un modulo che autorizza il CDSM al trattamento dei dati personali e sensibili, esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende USL, Agenzia di Sanità Pubblica), nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge che prevede, tra l'altro, la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente presso la struttura. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato. Il personale è tenuto alla riservatezza circa le attività del CDSM e l'identità degli Utenti, nonché al rispetto del segreto d'ufficio per quanto riguarda gli esami diagnostici eseguiti su di essi.

A tale scopo:

- l'accesso all'archivio dei pazienti è consentito solo al personale Responsabile;
- è fatto divieto assoluto al personale di divulgare notizie e/o informazioni apprese nello svolgimento dell'attività lavorativa;
- è fatto divieto di fornire telefonicamente informazioni sull'esito delle prestazioni;
- è fatto divieto di consegnare il risultato di esami a qualsiasi persona che non sia stata preventivamente autorizzata con delega scritta dal paziente.

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

### 10.3. Doveri degli Utenti

E' opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti riguardanti i doveri degli Utenti che accedono presso la struttura.

> L'uso di **apparecchi telefonici all'interno della struttura** deve essere effettuato in modo da non recare disturbo agli altri Utenti.

> E' fatto **divieto assoluto di fumare**.

> È fatto divieto assoluto di utilizzare apparecchiature a fiamma libera.

> È fatto **divieto assoluto agli Utenti ed ai loro familiari di interferire con il personale sanitario** per quanto concerne le modalità di assistenza.

Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario, o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria a mezzo di:

- **lettera in carta semplice** indirizzata al Direttore Sanitario;
- **email** da indirizzare al Direttore Sanitario;
- **colloquio** con il Direttore Sanitario preferibilmente entro il termine di 15 giorni dal momento in cui l'interessato ha avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti o interessi. Sui reclami, opposizioni, osservazioni, decide la Direzione Sanitaria. La decisione adottata è comunicata per iscritto al soggetto interessato entro 10 giorni dalla sua adozione.

> **Nessuna scadenza è fissata per la segnalazione di disservizi** e per le proposte di miglioramento dei servizi.

> Per il buon andamento dell'assistenza agli Utenti è importante il **rispetto degli orari di accesso e di eventuali prenotazioni**.

### 10.4. Reclami

Il CDSM **garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino** anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto alla gestione dei reclami è la DIREZIONE SANITARIA che osserva il seguente orario di ricevimento del pubblico dalle 10:00 alle 12:00.

Per la presentazione dei reclami, presso la sala di attesa sono disponibili gli apposti moduli da compilare.




|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 10.5. Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

Il CDSM realizza altresì **indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti** attraverso la somministrazione agli stessi di questionari di customer satisfaction. Promuove inoltre la diffusione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati statistici di tali indagini sono oggetto di rapporti che, su richiesta di Utenti, enti, associazioni, enti di controllo o comitati di studio, possono essere resi pubblici.



|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 11. LA CARTA DEGLI IMPEGNI

### 11.1. Gli standard di qualità e gli impegni di miglioramento

Il CDSM rivolge grande attenzione alla dimensione della qualità, impegnandosi a conseguire un livello di tale requisito, comune e trasversale a tutti i Servizi erogati, riservando particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- accesso ai servizi: informazione, accoglienza, prenotazione, tempi di attesa;
- percorsi assistenziali: continuità assistenziale, semplificazione, razionalità e umanizzazione;
- soddisfazione dei pazienti: modalità di promozione, raccolta e utilizzo dei giudizi.

Al fine di aumentare il livello di comprensione dei bisogni espressi dagli Utenti e di monitorare la qualità percepita da essi sui servizi offerti, il CDSM dà particolare rilievo a un set di indicatori relativi ad alcune caratteristiche dei servizi erogati quali: personalizzazione, umanizzazione, diritto all'informazione.

La Direzione monitorizza ed aggiorna costantemente gli atti fondamentali dell'Azienda ed usa la Carta dei Servizi quale riferimento strategico nell'ambito di un piano generale di comunicazione ispirato ai seguenti principi fondamentali:


- qualità dei servizi e verifica dei referti;
- integrazione e continuità delle prestazioni;
- innovazione ed efficacia scientifica;
- eguaglianza e informazione;
- efficienza e responsabilità;
- sviluppo professionale e sicurezza.

> Gli **Standard di qualità** della presente Carta dei Servizi sono gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini sia per gli operatori.

> Gli **impegni di miglioramento** rappresentano gli obiettivi di miglioramento, ovvero, le azioni, i processi e i comportamenti che il CDSM adotterà nel breve-medio-lungo periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

Il CDSM rende pubblici gli standard adottati relativamente alle seguenti aree specifiche:

- INDICATORI DI QUALITÀ DELLA LOGISTICA;
- INDICATORI DI QUALITÀ GESTIONALE;
- INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI;
- INDICATORI DI QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO per le aree di:

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

- tutela e trasparenza;
- informazione e accessibilità;
- personalizzazione e umanizzazione;
- procedure amministrative.

Nelle tabelle che seguono sono schematicamente elencati, per ciascuna area, sia i **fattori di qualità**, cioè gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte del cittadino, sia gli **standard di qualità**, ovvero i livelli di servizio che il CDSM si impegna a mantenere e migliorare per garantire la qualità delle prestazioni erogate.

### 11.2. Standard di qualità di logistica

| <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>                   |  |   |
|--|--|---|
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLA LOGISTICA</b> |  |   |
| <b>FASI DEL PERCORSO</b>                     | <b>FATTORI DI QUALITÀ'</b><br>(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente) | <b>STANDARD QUALITÀ</b><br>(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)   |
| Prenotazione                                 | Semplicità procedure di prenotazione   | – Esistenza di un Servizio unificato centralizzato di prenotazione con possibilità di prenotazione telefonica.                      |
| Accesso e attesa alla prestazione            | Accoglienza  | – Visibilità cartellino di Riconoscimento operatori   |
|  | Informazione   | – Diffusione di procedure a tutto il personale e ai medici Specialisti.   |
|  | Tempi di attesa per ottenere la prestazione  | – Possibilità di consultazione telefonica dei registri delle prenotazioni;<br>– Rispetto dei tempi di attesa previsti dall'Azienda. |
|  | Comfort della sala di attesa   | – Presenza di servizi igienici;<br>– Ottimizzazione microclima locali;<br>– Applicazione di criteri adeguati di accoglienza.        |
| Accessibilità ai servizi                     | Dislocazione locali  | – Sede unica di erogazione delle prestazioni, uffici Direzionali e desk Servizio segreteria.  |

### 11.3. Standard di qualità gestionale


| <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>   |   |
|--|---|
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ GESTIONALE</b>  |   |
| <b>FATTORI DI QUALITÀ'</b><br>(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente) | <b>STANDARD QUALITÀ</b><br>(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)   |
| Efficacia e appropriatezza delle prestazioni   | – Le Aree aziendali partecipano ai programmi di miglioramento in collaborazione con la Direzione e la Direzione sanitaria;  |
| Rispetto della Privacy   | – Presenza in ogni Area di spazi che garantiscono la privacy ed opportune procedure scritte condivise con il personale incaricato del trattamento dei dati.   |
| Comfort  | – Arredi e spazi progettati in funzione della fruibilità accessibile, soprattutto per le categorie svantaggiate/deboli.<br>– Procedure scritte per la gestione ottimale dell'allestimento di locali e strumentazioni tramite. |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          |                                      |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Controllo periodico e verifica di funzionalità delle dotazioni, degli ambienti, dell'alimentazione elettrica, illuminazione, riscaldamento e stato di pulizia dei locali.</li> <li>- Allestimento quotidiano dei locali con controllo di avvenuta sanificazione e garanzia di igiene.</li> </ul> |
| Sicurezza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presenza di segnaletica sul piano di evacuazione,</li> <li>- Applicazione di tutte le procedure previste dalla normativa in materia di sicurezza di luoghi di lavoro.</li> </ul>   |
| Identificazione                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aree munite di segnaletica indicante destinazione d'uso dei locali.</li> </ul>   |
| Informazione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condivisione di procedure scritte al personale in merito a obiettivi, mission e vision aziendale.</li> </ul>   |
| Semplicità richiesta e tempo attesa rilascio referti | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tempi di attesa comunicati all'utenza in via preliminare all'accettazione delle prestazioni richieste.</li> </ul>  |

#### 11.4. Standard di qualità dei servizi e delle prestazioni

| <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>   |   |
|--|---|
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI E DELLE PRESTAZIONI</b>   |   |
| <b>FATTORI DI QUALITÀ'</b><br>(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente)     | <b>STANDARD QUALITÀ</b><br>(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)   |
| Esistenza di metodi di lavoro prestabiliti   | Esistenza di procedure scritte per le attività inerenti: Diagnostica per immagini, Cardiologia, Neurologia, Diabetologia.   |
| Esistenza di metodi prestabiliti di gestione delle attività aziendali globalmente intese                   | Esistenza di Atti di indirizzo, protocolli, linee guida, istruzioni operative, allegati, schede controllo per: Informazione, Consenso, Reclamo, Privacy, Comfort, Ascolto, Non Conformità, Azioni Correttive, Verifiche Ispettive, Processi Relativi Al Cliente, Analisi Dei Dati, Personale, Manutenzione, Documentazione, Approvvigionamento. |
| Indagini effettuate sull'eventualità di fattori di rischio   | Esistenza di procedure di monitoraggio quotidiano della presenza di "non conformità" e/o "eventi avversi".  |
| Esistenza di procedure scritte relative al consenso informato dell'Utente                                  | Esistenza di un protocollo scritto per il consenso informato.   |
| Esistenza di procedure per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni                               | Esistenza di un protocollo aziendale per la tutela della privacy e Documento Programmatico della Sicurezza dei Dati.  |
| Numero indagini attraverso questionario sulle opinioni e sulla rilevazione della soddisfazione dell'utenza | Indagine annuale sulla Customer Satisfaction con verifica e aggiornamento degli indicatori di interesse.  |
| Possibilità di pagare il ticket nella struttura dove è erogata la prestazione                              | Allocazione dell'ufficio Cassa all'interno della struttura di esecuzione delle prestazioni e possibilità di espletare contemporaneamente tutti gli adempimenti amministrativi correlati alle prestazioni stessa.  |
| Possibilità di prenotare le visite specialistiche attraverso il telefono                                   | Ampie Fasce orarie dedicate alla prenotazione telefonica.   |
| Attività informative   | Distribuzione in sala d'attesa di materiale informativo   |
| Tempistica di Refertazione   | Possibilità di ritirare i referti contestualmente alle prestazioni  |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          |                                      |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 11.5. Standard di qualità delle attività di relazione con il pubblico

| <b>STANDARD DI QUALITÀ</b>   |  |   |
|--|--|---|
| <b>INDICATORI DI QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO</b> |  |   |
| <b>FASI DEL PERCORSO</b>   | <b>FATTORI DI QUALITÀ'</b><br>(aspetti rilevanti per la percezione della qualità da parte dell'Utente) | <b>STANDARD QUALITÀ</b><br>(livelli di servizio erogato per garantire i fattori di qualità)   |
| <b>TUTELA E TRASPARENZA</b>  | Diffusione informazione e promozione attività aziendale  | – Pianificazione annuale attività staff della direzione generale per la comunicazione e il marketing.   |
|  | Accesso telefonico   | – Linea telefonica dedicata all'utenza.   |
|  | Gestione delle segnalazioni dell'utenza  | – Uso di moduli scritte per la registrazione delle segnalazioni inoltrate dal cittadino.<br>– Adozione di un protocollo per l'elaborazione statistica delle schede raccolte.<br>– Monitoraggio annuale delle segnalazioni, finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento. |
|  | Miglioramento della comunicazione interna  | – Impianto di Rete e condivisione dati.   |
|  | Trasparenza nella diffusione delle segnalazioni dell'utenza.   | – Raccolta mensile delle segnalazioni scritte dell'utenza dall'apposito box di raccolta, sigillato.   |
| <b>INFORMAZIONE e ACCESSIBILITÀ</b>                                      | Presenza di Punti di Informazione per i cittadini  | – Disponibilità desk di accettazione attivi per le attività informative all'utenza.   |
|  | Disponibilità di materiale informativo   | – Opuscoli e Totem informativi esposti presso la sala di attesa.  |
|  | Attività specialistica Ambulatoriale   | – Possibilità di prenotare le visite specialistiche e le prestazioni diagnostiche attraverso il telefono.   |
|  | Tempestività della consegna della documentazione clinica   | – Referti consegnati in sede di esecuzione dell'esame stesso.   |
|  | Adozione di procedure scritte relative al consenso informato   | – L'Azienda ha standardizzato le procedure per il consenso informato e impegnato tutte le Aree interessate all'applicazione delle stesse.   |
| <b>PERSONALIZZAZIONE UMANIZZAZIONE</b>                                   | Riconoscibilità del personale  | – Attuazione di verifiche periodiche a campione sull'uso del cartellino di riconoscimento da parte del personale.   |
|  | Percorsi preferenziali   | – Procedure di favore scritte per l'accesso alle prestazioni, rivolte a categorie svantaggiate, e/o a casi di emergenza, segnalati su richiesta dell'utenza/dei medici curanti, per ridurre la tempistica di fruizione dei servizi.   |
|  | Indagini di gradimento Utenti  | – Sono raccolti questionari per l'indagine sul gradimento degli Utenti/reclami.   |
| <b>PROCEDURE AMMINISTRATIVE</b>  | Applicazione della normativa sulla partecipazione della spesa da parte del cittadino                   | – Verifica costante delle dichiarazioni di esenzione.<br>– Disponibilità della Direzione e del Servizio Segreteria a fornire spiegazioni e/o informazioni utili al cittadino sulla partecipazione alla Spesa Sanitaria  |

|  |                          |                                      |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
|  | <i>Carta dei servizi</i> | DP                                   |
| <b>MACROAREA:</b> <i>Diritti del paziente</i>                                    |                          | <b>DP.01.P Rev. 3 Del 01/03/2020</b> |
| <b>ELEMENTO:</b> <i>Carta dei servizi</i>  |                          |                                      |
| <b>TIPOLOGIA:</b> <i>Atto di indirizzo</i>                                       |                          |                                      |

## 11.6. Impegni di miglioramento

| <b>IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO</b> |                            |                              |  |  |                               |
|---------------------------------|----------------------------|------------------------------|--|--|-------------------------------|
| <b>OBIETTIVI</b>                |                            |                              |  |  |                               |
|                                 | <b>Prospettive qualità</b> | <b>Area d'intervento</b>     | <b>Obiettivo (Risultati attesi)</b>  | <b>Azione/Attività</b>   | <b>Tempi di realizzazione</b> |
| 1.                              | CLIENTE                    | Informazione                 | Attivare procedure di informazione agli utenti per pacchetti promozionali di prestazioni | Progettazione e implementazione sito internet e caselle di posta dedicate per area aziendale/professionisti  | Entro 2020                    |
| 2.                              | CLIENTE                    | Umanizzazione e Privacy      | Attivare procedure di consultazione referti on-line per Utenti e medici autorizzati      | Realizzare con la software house un sistema protetto di consultazione telematica dei referti accessibile ai clienti (Utenti e medici) in conformità alle previsioni di legge in materia di privacy | Entro 2020                    |
| 3.                              | CLIENTE                    | Informazione e Accessibilità | Verifica segnaletica stradale per accesso alla struttura                                 | Progetto segnaletica stradale di indicazione direzioni di accesso alla struttura   | Entro 2020                    |
| 4.                              | PROCESSI INTERNI           | Formazione                   | Razionalizzazione risorse per garantire risposta a fabbisogni formativi                  | Verifica fabbisogni ECM e BLS  | Entro 2020                    |
| 5.                              | PROCESSI INTERNI           | Monitoraggio                 | Analisi start-up SGQ   | Riesame della Direzione  | Entro fine 2020               |

